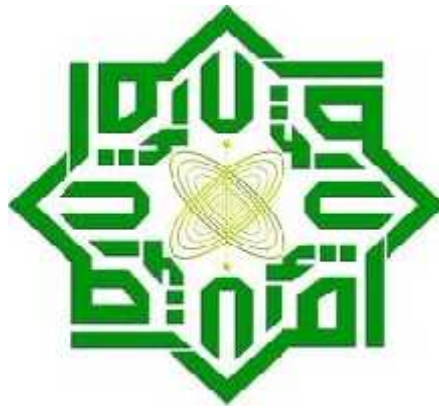


SKRIPSI

FUNGSI PENGAWASAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN JASA ANGKUTAN KAPAL RO-RO DUMAI- RUPAT

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Disusun Oleh

RIPAI
NIM. 10975008177

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKAN BARU
RIAU
2013**

ABSTRAK

FUNGSI PENGAWASAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN JASA ANGKUTAN KAPAL RO-RO DUMAI-RUPAT

Oleh :
Ripai
NIM. 10975008177

Penelitian ini dilakukan di Kota Dumai, Pulau Rupa dan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana fungsi pengawasan dinas perhubungan dalam pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-rupa. dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi pengawasan dinas perhubungan dalam pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupa.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, kuesioner, dan observasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran

Dalam penelitian ini, fungsi pengawasan dinas perhubungan dalam pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-rupa berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Nomor : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Standar Operasional Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau pada Pasal 4 ayat (1) disebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian meliputi pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan dan pengawasan lapangan atau operasional. dari hasil pengukuran terhadap masing-masing sub variabel penelitian yang dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa pengawasan dinas perhubungan dalam pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-rupa Tidak Terlaksana Dengan Baik.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Manfaat Penelitian.....	13
I.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengawasan	16
2.2 Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro	25
2.2.1 Pelayanan Publik.....	25
2.2.2 Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro	28
2.3 Peneltian Pendahuluan.....	30
2.4 Konsep Operasional.....	31
2.5 Teknik Pengukuran.....	34
2.6 Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Peneitian	36
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	36
3.2.1 Subjek Penelitian	36
3.2.2 Objek Penelitian.....	37
3.3 Sumber Data	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	38

3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Observasi	42
3.5.2 Wawancara.....	42
3.5.2 Kuisisioner.....	43
3.6 Analisis Data	43
3.6.1 Jenis Penelitian	43
3.6.2 Rumus Statistik	44
3.6.2 Skala Pengukuran	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Pulau Rupat.....	45
4.1.1 Hidrologi dan Oseanografi.....	46
4.1.2 Jumlah Penduduk.....	47
4.1.3 Aspek Budaya	48
4.1.4 Aksesibilitas dan Transportasi	48
4.1.5 Sarana Pendidikan.....	49
4.1.6 Sarana Kesehatan.....	50
4.1.7 Sarana Ibadah.....	51
4.1.8 Mata Pencapahan.....	51
4.2 Profil Wilayah Kota Dumai.....	52
4.2.1 Luas Wilayah	53
4.2.2 Orientasi Wilayah	53
4.2.3 Perekonomian Daerah.....	54
4.2.4 Fasilitas Umum dan Sosial	55
4.3 Penyelenggaraan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro	56
4.4 Gambaran Umum Kantor DISHUB Provinsi Riau	57
4.4.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan	57
4.4.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden.....	68
5.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	68
5.1.2 Umur Responden	68
5.1.3 Tingkat Pendidikan Responden	69

5.1.4 Mata Pencapaian Responden.....	71
5.2 Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan dalam Pelaksanaan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.	72
5.1.1 Pengawasan Fasilitas Pokok dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan.....	75
5.1.2 Pengawasan Operasional/Lapangan	86
5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden setiap Indikator	105
5.4 Rekapitulasi Jawaban Responden setiap Sub Variabel ..	115
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	120
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jadwal Pengoperasian Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.....	6
Tabel I.2	Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan	9
Tabel I.3	Realisasi Pengawasan Dinas Perhubungan Pada Jasa Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau	12
Tabel II.1	Konsep Operasional Penelitian.....	33
Tabel III.1	Jumlah Populasi dan Sampel penelitian pada Dinas Perhubungan dan Kontraktor.....	39
Tabel III.2	Jumlah Populasi dan Sampel penelitian pada petugas jasa angkutan kapal Ro-RO	40
Tabel IV.1	Jumlah Desa dan Luas Wilayah Pulau Rupat.....	46
Tabel IV.2	Jumlah Penduduk Masyarakat Rupat	47
Tabel IV.3	Jumlah Sarana Pendidikan di Pulau Rupat.....	50
Tabel IV.4	Jenis Sarana Pendidikan di Pulau Rupat	50
Tabel IV.5	Jenis Sarana Peribadatan di Pulau Rupat	51
Tabel IV.6	Penggunaan Lahan di Pulau Rupat.....	52
Tabel IV.7	Luas Wilayah Kota Dumai	53
Tabel IV.8	Sebaran dan Kepadatan Penduduk	54
Tabel IV.9	Kegiatan Ekonomi Kota Dumai	55
Tabel IV.10	Jenis Fasilitas Umum dan Fasilitas Sosial Kota Dumai	56
Tabel V.1	Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel V.2	Tingkat Umur Responden.....	69
Tabel V.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	70
Tabel V.4	Jenis Mata Pencarian Responden.....	71
Tabel V.5	Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Tempat tunggu Penumpang sebelum ke Kapal.....	77
Tabel V.6	Jawaban Responden Mengenai Apakah Semua Penumpang mendapatkan Fasilitas Tempat Tunggu	78
Tabel V.7	Jawaban Responden Mengenai Intruksi Memarkirkan Kendaraan di Tempat Tunggu	80
Tabel V.8	Jawaban Responden Mengenai Penimbangan Kendaraan dan Barang Muatannya.....	81

Tabel V.9	Jawaban Responden Mengenai Mengatur Dan Menertibkan serta Memisahkan Antara Pejalan Kaki dengan Penumpang yang Membawa Kendaraan.....	83
Tabel V.10	Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Fasilitas Umum dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan	85
Tabel V.11	Jadwal Pengoperasian Kapal Ro-Ro	88
Tabel V.12	Jawaban Responden Mengenai Pengoperasian Kapal Sesuai dengan Jadwal	88
Tabel V.13	Jawaban Responden Mengenai kesesuaian Pungutan tarif kepada Penumpang	90
Tabel V.14	Jawaban Responden Mengenai Apakah Semua Penumpang Mendapatkan Kursi Saat Berada di Dalam Kapal.....	92
Tabel V.15	Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Kendaraan dan Barang Muatan Milik Penumpang Sebelum Naik ke Kapal.....	93
Tabel V.16	Jawaban Responden Mengenai Pengaturan Kendaraan di Dalam Kapal	95
Tabel V.17	Jawaban Responden Mengenai Pengaturan Kendaraan Pribadi yang Turun Naik ke Kapal	96
Tabel V.18	Jawaban Responden Mengenai Mengawasi dan Memeriksa Kebersihan Kapal	97
Tabel V.19	Jawaban Responden Mengenai Pengoperasian Kapal Setiap hari.....	98
Tabel V.20	Jawaban Responden Mengenai pengecekan Fasilitas Kepelabuhan	100
Tabel V.21	Jawaban Responden Mengenai Perbaikan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan	102
Tabel V.22	Jawaban Responden Mengenai penyediaan Pakaian Keamanan Saat Kapal Beroperasi	103
Tabel V.23	Jawaban Responden Mengenai apakah Terdapat Tugas Keamanan didalam Kapal.....	104
Tabel V.24	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Terminal Penumpang.....	105
Tabel V.25	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas untuk Kendaraan.....	106
Tabel V.26	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Fasilitas Umum dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan.....	108

Tabel V.27	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Penumpang	109
Tabel V.28	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Kendaraan.....	110
Tabel V.29	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Kapal.....	112
Tabel V.30	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pengecekan dan Perbaikan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan	113
Tabel V.31	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keamanan dan Ketertiban	114
Tabel V.32	Rekapitulasi Seluruh Sub Variabel Penelitian Pengawasan Fasilitas Pokok dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan.....	115
Tabel V.33	Rekapitulasi Seluruh Sub Variabel Penelitian Pengawasan Lapangan/Operasional	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Bagan Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Riau	66
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan, dengan jumlah pulau lebih dari 17.000. Dari sejumlah pulau tersebut, ada beberapa pulau besar, yaitu Pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Pulau-pulau tersebut memiliki letak yang sangat strategis dan penting artinya bagi masyarakat. Industri transportasi laut serta perkapalan merupakan industri yang harus diprioritaskan. Hal ini mengakibatkan kebutuhan disektor pelayaran dan industri perkapalan menjadi titik tolak kekuatan dan kemakmuran bangsa. Oleh sebab itu, perlu diusahakan transportasi laut yang dapat masuk ke wilayah pedalaman, terpencil dan daerah perbatasan.

Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Indonesia, tidak hanya sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah yang lain di Indonesia, namun pada dasarnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang mempunyai peranan sangat strategis sebagai penghubung antar wilayah untuk mendorong dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara keseluruhan dalam rangka mendorong perekonomian daerah dan nasional. Di Indonesia, pergerakan barang dari sektor transportasi laut sangat dibutuhkan, karena transportasi laut dapat menjangkau daerah pedalaman dan daerah-daerah terpencil, dimana transportasi lain belum dapat

masuk. Salah satu jenis transportasi laut yang dapat masuk jauh ke pedalaman dan daerah-daerah terpencil adalah angkutan laut Ro-Ro (Roll On Roll Off).

Kapal Ro-Ro merupakan penyempurnaan jenis kapal kontainer yang dilengkapi dengan peralatan yang dapat mengangkut muatan di atas sebuah trailer dan ditarik atau dibawa ke dalam kapal oleh sebuah traktor atau kereta api. Sedangkan kendaraan dapat dimasukkan kedalam kapal melalui buritan atau samping kapal dengan menggunakan fasilitas ram atau bukaan pintu, sehingga dengan cara ini proses bongkar-muat dapat lebih cepat. Kapal jenis ini dioperasikan dalam trayek yang pendek dan dipakai sebagai pelayanan ferry.

Sejalan dengan otonomi daerah, kapal Ro-Ro diperlukan untuk mendorong perkembangan suatu daerah. Selain dapat memperkecil waktu bongkar muat kapal, kapal Ro-Ro juga dapat memperpendek waktu tempuh pengiriman barang. Hal ini disebabkan barang-barang yang dibawa melalui Ro-Ro semuanya diangkut dalam kendaraan beroda, sehingga dapat langsung ketujuan akhir setelah melakukan bongkar di pelabuhan.

Perkembangan yang pesat dalam proses pembangunan, ekonomi dan aktivitas lainnya mengakibatkan meningkatnya jumlah volume pengguna sehingga memberikan kosekuensi terhadap pengembangan jasa angkutan Ro-Ro sebagai suatu kebutuhan jasa yang sangat penting. Oleh sebab itu diperlukan pelaksanaan yang tepat serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan angkutan kapal Ro-Ro yang menyeluruh dengan

mempertimbangkan seluruh faktor yang bisa mempengaruhi kesalahan dan penyimpangan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro. Pengawasan ini untuk menjamin bahwa pelaksanaan pelayanan angkutan kapal Ro-Ro dapat berjalan seefisien dan seefektif mungkin serta dapat memberikan kemanfaatan bagi masyarakat banyak. Karena pengawasan kebutuhan tersebut adalah bagian yang integral dari pengelolaan jasa angkutan kapal Ro-Ro.

Kota Dumai dan Pulau Rupat merupakan salah satu daerah di Provinsi Riau yang masih menggunakan jasa angkutan kapal Ro-Ro. Karena jalan umum Pulau Rupat untuk menghubungkan keluar daerah seperti ke Bengkalis, Pekanbaru, Sumbar dan daerah lainya terputus dikarenakan bentangan pulau atau laut yang cukup luas antar pulau Rupat dengan kota Dumai. Hal ini mengakibatkan tidak ada akses jalan lain selain transportasi melalui jalur laut untuk mengangkut penumpang sehingga aktifitas-aktifitas masyarakat pulau Rupat terhambat seperti pembangunan, perekonomian urusan-urusan pribadi dan aktifitas lainnya. Sebenarnya jalur laut antara Dumai-Rupat tersebut sudah ada dalam bentuk *Speed Fiber* dengan kapasitas sekitar antara 20-30 penumpang, seperti Titi Akar-Dumai, Tanjung Medang-Dumai dan Selat Morong-Dumai. Transportasi untuk mengangkut barang adalah disebut dengan kapal pompong. Jenis transportasi yang disebutkan diatas masih banyak kekurangan, yaitu biaya yang relative mahal dan jarak tempuh yang cukup lama sehingga masyarakat Rupat sangat tergantung dengan fasilitas

yang ada di perairan demi kelancaran aktifitas, perekonomian dan pembangunan.

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Riau Nomor 721/V/2009 tentang penetapan lintas penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat), yang mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 52 tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan, Pemerintah Riau memfasilitasi sarana penyeberangan jalur laut berbentuk kapal Ro-Ro yang menghubungkan antara Dumai-Rupat demi kelancaran aktifitas warga, khususnya warga Pulau Rupat.

Kebijakan pemerintah Daerah Provinsi Riau ini merupakan konsep dari Otonomi Daerah yang di bahas dalam Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, dan telah diperbaru dengan Undang-Undang No 32 tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah yang tertuang dalam pasal 20 ayat 3 tentang asas Penyelenggaraan Daerah menyebutkan Pemerintah Daerah berhak mengurus dan mengelola daerahnya sendiri dengan potensi Sumber Daya yang di miliki dan pasal 151 ayat 2 tentang Pembangunan Daerah yang menyebutkan bahwa rencana kerja perangkat daerah yang memuat kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan baik dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat. Tuntutan akan pembangunan yang membawa ke situasi yang lebih baik merupakan konsekuensi logis dari dinamika kehidupan masyarakat yang selalu ditandai dengan adanya perubahan.

Dengan berlandasan Keputusan Gubernur Riau Nomor 721/V/2009 tentang penetapan lintas penyeberanan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat) Dinas Perhubungan Provinsi Riau menjadi pihak pertama yang bertanggung jawab segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan sebagaimana diktum. Untuk mengelola hal tersebut dikelola oleh pihak Pemerintah Daerah Provinsi Riau yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang bekerja sama dengan pihak Swasta yakni PT. ASDP (Angkutan Sungai dan Penyeberangan). Kerja sama antara Pemerintah Provinsi Riau dengan PT. ASDP ditandai oleh penyewaan KMP Paray / Pepuyu milik PT. ASDP kepada Pemerintah Provinsi Riau dengan jumlah kontrak sebesar 4,2 Milyar atau sama dengan 2.640 trip dengan kapasitas muatan sebanyak 5 mobil jenis cold diesel atau 6 mobil pribadi dan 100 kendaraan roda dua. Sistem kontrak ini dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, kontrak akan berakhir ketika jumlah trip yang dikontrakkan selesai yang berjumlah 2.640 trip dan akan dikontrakkan kembali dengan jumlah trip dan harga yang sama dengan sebelumnya. Penjelasan diatas penulis dapatkan dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yaitu Bapak Ruslaini Rahman pada tanggal 02 Oktober 2012, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam penyelenggaraan kapal Ro-Ro yang ada di Pulau Rupat dan Kota Dumai kami dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi melakukan kerja sama dengan pihak swasta yakni PT.ASDP. PT. ASDP adalah pihak swasta yang memenangkan lelangnya pada awal bulan maret tahun 2008 kemaren. Ada pun pelelangan tersebut telah kami sepakati dengan pihak PT. ASDP melalui surat perjanjian yang isinya adalah pelelangan ini hanya untuk penyewaan kapal (Paray/Pepuyu) seharga

Rp. 4,2 Milyar atau sama dengan 2.640 trip. Masa kontraknya akan habis ketika kapal sudah beroperasi sebanyak jumlah trip yang ditentukan dan akan dilakukan pelelangan kembali. Kami mohon maaf karena surat perjanjian kontrak tidak bisa dipublikasikan”.

Dalam perjanjian kontrak antara pemerintah Provinsi Riau dengan PT. ASDP tersebut KM Paray harus beroperasi sebanyak 8 trip perharinya, yakni 4 trip dari Dumai-Rupat dan 4 trip dari Rupat-Dumai dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel I.1
Jadwal Pengoperasian Kapal Ro-Ro (KM. Paray) Dumai-Rupat

No	Hari	Jumlah		Keterangan
		Berangkat	Tiba	
1	Senin S/D Minggu Rupat-Dumai			Sabtu Minggu jadwal dapat berubah sesuai dengan jumlah penumpang
	a. Trip I	07.00 Wib	08.30 Wib	
	b. Trip II	10.00 Wib	11.30 Wib	
	c. Trip III	13.00 Wib	14.30 Wib	
	d. Trip IV	16.00 Wib	17.30 Wib	
2	Senin S/D Minggu Dumai-Rupat			Sabtu Minggu jadwal dapat berubah sesuai dengan jumlah penumpang
	a. Trip I	08.30 Wib	10.00 Wib	
	b. Trip II	11.30 Wib	13.00 Wib	
	c. Trip III	14.30 Wib	16.00 Wib	
	d. Trip IV	17.30 Wib	19.00 Wib	

Sumber ; UPT Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau

Dari tabel diatas jelas sekali bahwa jadwal pengoperasian kapal itu sebanyak 8 kali dalam sehari, yaitu 4 kali dari Pulau Rupat dan 4 kali dari Kota Dumai, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas penyeberangan kapal Ro-Ro mengoperasikan kapalnya tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada tanggal 10 september 2012, kapal Ro-Ro Dumai-

Rupat beroperasi hanya sebanyak 3 (tiga) trip dari Rupat, yaitu pada pukul 08.30 wib, 13.00 wib dan 17.00 wib, sedangkan dari Dumai beroperasi pada pukul 10.00 wib, 15.00 wib dan pukul 18.30 wib.

Selain jadwal yang tidak sesuai, penulis menemukan beberapa permasalahan yang sangat signifikan terkait pelaksanaan pelayanan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat seperti kapal sering tidak beroperasi, informasi ini penulis dapatkan dari Koran Dumai, Mimbarriau yaitu Pelayanan kapal Roll On Roll Off (Roro) kembali dikeluhkan masyarakat Dumai-Rupat Kabupaten Bengkalis. Pasalnya KMP Papuyu yang belum lama diganti ini mengalami kerusakan dibagian pintu pembuka dan penutup (ramp door) sejak Sabtu (06/05/11) pekan lalu, hingga kini kapal tersebut belum bisa di operasikan untuk melayani masyarakat dua daerah tersebut.

Tidak beroperasinya Kapal RoRo Dumai-Rupat tersebut, sangat dikeluhkan warga yang biasanya menggunakan jasa laut sebagai transportasi demi melakukan aktifitasnya sehari-hari. Bahkan selain menjadi keluhan, dengan tidak beroperasinya Kapal RoRo KM Papuyu itu juga mengambat perekonomian warga Dumai-Rupat Kabupaten Bengkalis tersebut.

“Kita terpaksa mengeluarkan ongkos lebih mahal lagi untuk menyeberang ke Kota Dumai. Sebab kita yang biasanya menggunakan Kapal RoRo kini berganti dengan menggunakan Kapal kayu dengan ongkos lebih mahal dari biasanya. Jadi kesimpulannya, dengan tidak beroperasinya Kapal RoRo KM Papuyu itu kami keluhkan,” jelas Ujang, warga Pulau Rupat kepada mimbarriau.com di Pelabuhan purnama, Rabu (9/5).

Selain warga Pulau Rupert Kabupaten Bengkalis yang mengeluhkan kondisi rusaknya Kapal RoRo KM Papuyu tersebut, juga berdampak pada perekonomian warga Dumai. Pasalnya, biasanya warga menggunakan Kapal RoRo sebagai transportasi pengiriman barang ke Pulau Rupert, dengan tidak beroperasinya itu pengiriman sedikit tersendat. Sebab jika menggunakan jasa laut lainnya, ongkosnya lebih mahal.

“Kami saat ini sangat mengeluh mas, pasalnya perputaran ekonomi kita terhambat. Biasanya dalam satu hari kita bisa memasok bahan makan ke Pulau Rupert, namun dengan tidak beroperasinya kapal RoRo itu membuat kami membatasi pengiriman barang. Karena menggunakan jasa laut lainnya ongkosnya mahal dan untung kita tidak ada lagi,” ungkap Akiong, penjual barang harian di Purnama.

Permasalahan lain penulis temukan saat penulis melakukan observasi seperti fasilitas yang tidak memadai, yakni sebagian penumpang ada yang tidak mendapatkan kursi sehingga penumpang harus berdiri, tarif karcis yang tidak sesuai dengan ketentuan Keputusan Gubernur Riau Nomor 7 Tahu 2010 tentang tarif jasa pelabuhan penyeberangan serta tidak memberikan rasa aman, yaitu sering terjadi terjatuhnya kendaraan penumpang kelaut akibat kecerobohan petugas.

Adapun besaran tarif jasa pelabuhan penyeberangan menurut Keputusan Gubernur Riau Nomor 7 Tahu 2010 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Besaran Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan menurut Keputusan
Gubernur Riau No 7 Tahun 2010

No	Jenis Tarif	Satuan	Tarif (RP)
1	Penumpang		
	a. Dewasa	Rp (orang)	Rp. 3500
	b. Anak	Rp (orang)	Rp. 3000
2	Kendaraan		
	a. Sepeda	Rp (Unit)	Rp. 5500
	b. Sepeda Motor dibawah 500 cc dan gerobak	Rp (Unit)	Rp. 9500
	c. Sepeda Motor besar (≥ 500 cc dan kendaraan roda 3	Rp (Unit)	Rp. 19.500
	d. Mobil sedan, mini bus, pick up, mikrolet dengan panjang sampai 5 meter	Rp (Unit)	Rp. 19500
	e. Mobil Bus, tangki yang panjangnya 7 meter	Rp (Unit)	Rp. 68000
	f. Mobil yang panjangnya sampai dengan 10 meter	Rp (Unit)	Rp. 120000
	g. Mobil yang panjangnya sampai dengan 12 Meter	Rp (Unit)	Rp. 202500
	h. Kendaraan berat, tronton yang panjangnya lebih 12 meter	Rp (Unit)	Rp. 214500
3	Tariff tanda masuk pelabuhan		
	a. Penumpang/pengantar/penjemput	/orang sekali masuk	Rp. 500
	b. Bulanan karyawan	/orang/bulan	Rp. 3000
	c. Kendaraan roda 4	Unit sekali masuk	Rp. 7000
	d. Kendaraan antara golongan I s/d golongan III	/orang sekali masuk	Rp. 500
	e. Kendaraan antara golongan IV s/d golongan VIII	/orang sekali masuk	Rp. 1000

Sumber : Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Dari tabel diatas jelas sekali besaran tarif yang dipungut oleh pebgelola jasa angkutan kapal Ro-Ro. Jika besaran tarif yang ada di SKRD/karcis untuk penumpang saja tanpa adalah Rp 4.500 dan untuk penumpang yang membawa kendaraan adalah Rp. 13,500, namun permasalahannya adalah petugas selalu

memungut kepada penumpang sebesar Rp.5000 untuk penumpang saja dan Rp. 14000 untuk penumpang yang membawa kendaraan dengan alasan tidak ada uang kembalian. Hal seperti ini sering kali dikeluhkan oleh masyarakat, seperti yang diucapkan oleh Bapak Suwadi (penumpang) dalam wawancara penulis pada tanggal 5 oktober 2011 beliau mengatakan bahwa :

“besaran ongkos yang dipungut petugas tidak sesuai dengan yang tertera didalam karcis, katanya sih karena tidak ada uang pas untuk kembaliannya”.

Masalah Jatuhnya penumpang dan kendaraan kelaut seperti yang dimuat dalam Dumai (RP) - Kantor Administrasi Pelabuhan (Adpel) Dumai kerap kali menemukan penumpang kapal Roro Dumai-Rupat yang gagal menaik kendaraananya. Termasuk juga kendaraan penumpang Roro yang jatuh ke laut. Seperti yang dijelaskan oleh petugas Syahbandar Dumai Julian didampingi Pelaksana Harian (PH) Adpel Dumai Viktor Vicky Subroto Rabu (29/8/11).

Menurutnya, pada saat itu pada trip pertama keberangkatan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat kendaraan penumpang untuk roda empat gagal menaiki kapal Roro. Masalahnya karena air surut dan jembatan bergerak dari dermaga ke kapal Ro-Ro macet.

“Kejadian ini bukan yang pertama kali, beberapa waktu yang lalu juga pernah terjadi, dan yang lebih parah lagi ada kendaraan roda dua penumpang yang jatuh ke laut karena gagal menaiki kapal, kondisi Roro Dumai Rupat sangat berbahaya untuk penumpang kapal, dari Adpel sebagai instansi yang sangat memperhatikan keselamatan penumpang kapal berharap ada perhatian pemerintah terhadap pelabuhan Roro tersebut, dengan kondisi pelabuhan Roro seperti itu Adpel sangat menyayangkan tidak adanya perhatian pihak Pemerintah Provinsi Riau terhadap pelabuhan itu,” kata Viktor.

Dijelaskan Viktor lagi, karena pelabuhan Ro-Ro itu adalah milik pemerintah provinsi, maka Adpel Dumai pun sudah pernah menyurati pihak provinsi Riau, namun sampai saat ini tidak ada tanggapannya.

Permasalahan ini terjadi karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Dari itu diperlukan pengawasan terhadap pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai – Rupert guna memenuhi kebutuhan dan keperluan khususnya warga Rupert dan Dumai. Ketersediaan jasa angkutan Ro-Ro sangat dibutuhkan bahkan menjadi hal yang vital bagi warga Rupert, kebutuhan ini semakin meningkat dalam kurun waktu sekarang dan memberikan kosekuensi perlunya suatu pengawasan yang baik dan tepat dapat dijalankan. Pengawasan ini untuk menjamin terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro yang baik pada masyarakat banyak.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum Dinas Perhubungan Provinsi Riau, yaitu Ibu Sulasih pada hari selasa tanggal 02 oktober tahun 2012 pukul 10.37 Wib, beliau menyatakan bahwa :

“Pengawasan yang kita lakukan terhadap jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupert itu setiap 2 (dua) minggu atau satu bulan sekali, itu pun jika terdapat permasalahan, seperti kerusakan kapal, kesalahan teknis dan permasalahan lainnya yang mengakibatkan kapal tidak beroperasi”.

Hasil wawancara Ibu Sulasih diatas sama seperti dengan realisasi kegiatan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau melalui tabel berikut :

Tabel I.3
Realisasi Pengawasan Dinas Perhubungan dalam Pelaksanaan Jasa
Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau

No	Target Lokasi	Uraian Pelaksana	Realisasi Kegiatan
1	Ke Dumai dan Tanjung Kapal	1. Lunsum Eselon III 1 Orang 2. Lunsum Eselon IV 2 Orang 3. Lunsum Staf Golongan III 2 Orang	6 Kali x 3 Hari 6 Kali x 3 Hari 6 Kali x 3 Hari
Jumlah		5 Orang	18 Kali x 9 Hari
2	Ke Mengkapan	1. Lunsum Eselon III 1 Orang 2. Lunsum Eselon IV 2 Orang 3. Lunsum Staf Golongan III 2 Orang	6 Kali x 2 Hari 6 Kali x 2 Hari 6 Kali x 2 Hari
Jumlah		5 Orang	18 Kali x 6 Hari
3	Ke Kampung Balak	1. Lunsum Eselon III 1 Orang 2. Lunsum Eselon IV 2 Orang 3. Lunsum Staf Golongan III 2 Orang	6 Kali x 3 Hari 6 Kali x 3 Hari 6 Kali x 3 Hari
Jumlah		5 Orang	18 Kali x 9 Hari

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada pelaksanaan jasa pelabuhan penyeberangan, yang mana Dinas Perhubungan melakukan pengawasan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat sebanyak 18 x 9 hari, pengawasan ke Mengkapan sebanyak 18 x 6 hari, sedangkan Dinas Perhubungan Provinsi Riau melakukan Pengawasan ke Kampung Balak sebanyak 18 x 9 hari. Dari penjelasan tersebut tampak jelas sekali lemahnya pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada jasa pelabuhan penyeberangan khususnya dalam pelayanan angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat yang hanya berjumlah 18 x 19 hari.

Berdasarkan keterangan dan gejala-gejala yang terjadi seperti di terangkan diatas maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai - Rupert”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari fenomena yang ada dilapangan, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : **“ Bagaimanakah Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai – Rupert?**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk **“Mengetahui Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai - Rupert”**

1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai permasalahan dan juga masukan bagi pemerintah Provinsi

Riau dalam melaksanakan Pengelolaan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai- Rupert .

3. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir dan melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.
4. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat memberi informasi tentang Pengelolaan Pengelolaan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai- Rupert .

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulis membagi ke dalam enam bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang terkait dengan objek pembahasan yang diperoleh dari tinjauan pustaka, hipotesa dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan kondisi geografis, gambaran umum wilayah, dan struktur organisasi lokasi penelitian

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini memuat hasil dari penelitian dan pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengawasan

Menurut S.P Siagian (2004 : 125) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hendry Fayol dalam Harahap (2004 : 12) mengatakan pengawasan adalah ketetapan dalam menguji apapun suatu persetujuan yang disesuaikan dengan instruksi dan prinsip perencanaan, yang sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai rencana yang telah ditetapkan, perintah yang dikeluarkan dan prinsip yang juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya dikemudian hari.

Menurut Harold Koontz dalam Malayu Hasibuan (2001 : 242) pengendalian (controlling) adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan terselenggara.

Sedangkan menurut Manullang (2001 : 12) pengawasan adalah proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan

Pengawasan sangat penting didalam suatu organisasi. Dengan demikian,

Didalam islam Allah telah menggariskan konsep pengawasan yang

Hal ini telah dijelaskan oleh Allah secara umum dalam **QS Al-Fair .89**

























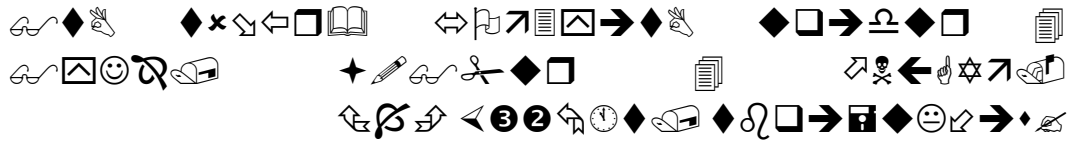












"Dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan".

Pengawasan yang paling tepat hendaknya adalah pengawasan yang bersal dari diri sendiri. Karena Al-Qur'an telah memberikan petunjuk, bahwa setiap apa yang kita perbuat atau kita lakukan itu tidak terlepas dari pengawasan Allah. Islam mengajarkan bahwa pengawasan yang hakiki adalah pengawasan yang berasal dari Allah SWT. Serta pengawasan yang dilakukan oleh manusia terhadap diri dan lingkungannya tentunya memiliki keterbatasan.

Selain dari pengertian pengawasan yang telah dikemukakan diatas, maka masih ada beberapa pengertian pengawasan menurut Sujamto (2003 : 26), seperti :

1. Pengawasan Eksternal

Yaitu pengawasan dari luar, dalam mengawasan eksternal subyek pengawasan yaitusi pengawas berada diluar susuna organisasi subyek yang diawasi.

2. Pengawasan Intern

Yaitu meliputi susunan organisasi dengan cara-cara, peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk menjaga dan mengamankan harta miliknya, memeriksa kecermatan dan kebenaran data administrasi, memajukan efesiensi kerja dan mendorong dipatuhinya

kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh pemimpin. Jadi pemimpin membentuk suatu badan pengawasan untuk membantu pemimpin.

3. Pengawasan Represif

Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan atau kegiatan dilaksanakan.

4. Pengawasan Umum

Pengawasan umum adalah merupakan salah satu bentuk atau cara untuk melakukan pengawasan atas jalannya pemerintah daerah. Jadi pengawasan umum adalah pengawasan terhadap seluruh aspek pelaksanaan tugas pokok organisasi.

5. Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi dan melakukan pemeriksaan ditempat terhadap objek yang diawasi. Apabila pengawasan langsung ini dilakukan terhadap proyek pembangunan fisik maka pemeriksaan ditempat itu dapat berupa pemeriksaan administratif atau pemeriksaan fisik lapangan.

6. Pengawasan tidak langsung

Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan tanpa mendatangi tempat pelaksanaan atau objek yang diawasi atau melakukannya dengan jarak jauh yaitu dari belakang meja. Caranya yaitu dengan mempelajari dan menganalisa segala dokumen itu dapat berupa antara lain :

- a. Laporan dari pelaksanaan pekerjaan, baik laporan berkala laporan isседintil.
- b. Laporan hasil pemeriksaan yang diperoleh dari perangkat pengawasan lain.
- c. Surat-surat pengaduan.
- d. Berita atau artikel di media massa.
- e. Dokumen-dokumen lainnya.

7. Pengawasan formal

Pengawasan formal adalah pengawasan yang dilakukan oleh instansi atau pejabat yang berwenang baik bersifat intern maupun ekstern.

8. Pengawasan informal

Pengawasan informal adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.

9. Pengawasan melekat

Pengawasan melekat adalah pengawasan yang dilakukan oleh setiap pejabat dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan membandingkan tindakan yang akan, sedang atau yang sudah dilakukan.

10. Pengawasan atasan langsung

Pengawasan atasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

11. Pengawasan fungsional

Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang secara fungsional oleh aparat pengawasan.

12. Pengawasan lintas sektoral

Pengawasan lintas sektoral adalah pengawasan yang harus dilakukan oleh dua atau lebih perangkat pengawasan sekaligus terhadap program-program dan kegiatan-kegiatan membangun yang bersifat multi sektoral, yang menjadi tanggung jawab semua departemen / lembaga yang terlibat dalam program atau kegiatan tersebut.

Adapun tujuan pengawasan menurut Manullang (2001 : 173) adalah mengamati apa yang sebenarnya terjadi dan membandingkan dengan apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar merealisasikan tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memeperbaikinya, baik pada waktu itu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

Sedangkan lebih lanjut mengenai fungsi pengawasan antar lain:

1. Mempertebal rasa tanggung jawab para pejabat yang disertai tugas dan wewenang dalam melaksanakan tugas
2. Mendidik para pejabat agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

3. Mencegah terjadinya penyimpangan, kelainan dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan
4. Untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan, agar pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan.

S.P Siagian (2003 : 137) mengatakan bahwa ciri-ciri pengawasan adalah:

- a. Pengawasan harus bersikap fact finding.
- b. Pengawasan harus bersikap prefectif.
- c. Pengawasan harus diarahkan kepada kegiatan yang sedang dilaksanakan.
- d. Pengawasan hanyalah sekedar untuk alat mengefesiensikan.
- e. Pengawasan hanyalah sekedar alat untuk administrasi dan manajemen.
- f. Pengawasan harus efisien.
- g. Pengawasan tidak dimaksudkan untuk menentukan siapa yang salah tetapi menentukan apa yang tidak betul.
- h. Pengawasan harus bersifat membimbing.

Pengawasan adalah mengamati dan mengalokasikan dengan tempat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, Herujito, (2002:242) Prinsip-prinsip pengawasan ada tujuh yakni:

1. Mencerminkan sifat dari apa yang diawasi
2. Dapat diketahui dengan segera penyimpangan yang terjadi
3. Luwes
4. Mencerminkan pola organisasi
5. Ekonomis
6. Mudah dipahami

7. Dapat segera diadakan perbaikan

Jenis-jenis Pengawasan dapat ditinjau dari tiga segi, Herujito, (2002:242):

1. Waktu, Pengawasan dari segi waktu dapat dilakukan secara preventif dan secara represif. Alat yang dipakai untuk pengawasan ialah perencanaan dan *budget*, sedangkan pengawasan secara represif menggunakan alat *budget* dan laporan.
2. Obyek, Pengawasan dari segi obyek ialah pengawasan terhadap produksi, keuangan, aktivitas karyawan, dan sebagainya. Ada juga yang mengatakan pengawasan dari segi obyek merupakan pengawasan administrasi dan pengawasan operatif.
3. Subyek, Pengawasan dari segi subyek terdiri dari pengawasan Interen dan eksteren.

Menurut Siagian (2002 : 72) teknik pengawasan ada dua macam yaitu :

1. Pengawasan langsung yaitu apabila pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dilaksanakan atau dijalankan. Pengawasan ini dapat berbentuk :
 - a). Inspeksi Langsung
 - b). Laporan dari ditempat
2. Pengawasan tidak langsung yaitu pelaksanaan pengawasan yang dilakukan dengan jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan dimana laporan ini berbentuk :
 - a). Laporan tertulis

b). Laporan lisan

Menurut Keputusan Kepala Dinas Nomor : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Standar Operasional Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau pada Pasal 4 ayat (1) dan pasal 24 ayat (2) pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan pelabuhan dan penyeberangan yaitu :

- a. Pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan
- b. Pengawasan Lapangan / operasional

Fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan yang dimaksud diatas meliputi :

1. Terminal penumpang
2. Fasilitas Untuk Kendaraan
3. Fasilitas umum lainnya dan fasilitas penunjang

Sedangkan Pengawasan bidang lapangan / operasional itu meliputi :

1. pelayanan penumpang
2. pelayanan kendaraan
3. pelayanan kapal
4. pengecekan dan perbaikan fasilitas kepelabuhan
5. keamanan dan ketertiban

Selanjutnya pada bagian kedua Standar operasional dan prosedur tentang pengendalian operasional pelabuhan pada pasal 23 bahwa:

1. Pengendalian pelabuhan penyeberangan yang berkaitan dengan penumpang dan barang bawaannya, kendaraan dan muatannya serta fasilitas pelabuhan dipimpin oleh kepala pelabuhan.
2. Pengendalian operasional yang berkaitan dengan keamanan pelabuhan penyeberangan dipimpin oleh kepala pelabuhan berkoordinasi dengan instansi terkait.

2.2 Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2008:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam sekumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dalam Sutopo, 2003 : 9).

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, disebutkan bahwa pelayanan umum adalah:

“Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara /daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2005 (dalam Harbani Pasolong, 2008:139-140) menetapkan 14 unsur minimal standar pelayanan public adalah sebagai berikut:

1. Proedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknik dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2.2 Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM. 32 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberaangan :

1. Ferry Penyeberangan adalah angkutan yang dilakukan untuk melayani lintas penyeberangan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jarak jalan atau jaringan jalur kereta api yang terputus karena adanya perairan, untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
2. Usaha Ferry Penyeberangan adalah usaha dibidang angkutan yang diselenggarakan untuk umum pada lintas penyeberangan dengan memungut bayaran dengan menggunakan kapal yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kondisi teknis dan operasional sarana, prasarana dan perairan.

Sedangkan menurut Peraturan Gubernur Riau Nomor 07 Tahun 2010 tentang tarif jasa pelabuhan penyeberangan, bahwa :

- a. Pelabuhan penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan;
- b. Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya;
- c. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan mekanik, tenaga mesin atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan pada permukaan air, serta alat terapung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
- d. Kapal penyeberangan adalah suatu kendaraan angkut sejenis yang digunakan sebagai sarana angkutan menghubungkan 2 (dua) pelabuhan dengan menggunakan trayek tetap dan teratur

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan, Kapal Ro-Ro adalah kapal yang bisa memuat kendaraan yang berjalan masuk kedalam kapal dengan penggeaknya sendiri dan bias keluar dengan sendiri juga sehingga disebut sebagai kapal Roll On-Roll Off disingkat dengan Ro-Ro, untuk itu kapal dilengkapi dengan pintu ramp yang dihubungkan moveble bridge atau dermaga apapun ke dermaga.

Kapal Ro-Ro selain digunakan untuk angkutan truk juga digunakan untuk mengatur mobil penumpang, sepeda motor serta penumpang jalan kaki.

Yang termasuk jenis Ro-Ro antara lain :

1. Kapal Penyeberangan/Ferry yang melayani lintasan tetap seperti Intas Merak-Bauheni, Lintas Ujung-Kamal, Lintas Ketapang-Gilimanuk, Lintas Padangbay-Lembar dan berbagai lintas lainnya.
2. Kapal pengangkut mobil (car ferries).
3. Kapal General Cargo yang beroperasi sebagai kapal ro-ro.

2.3 Penelitian Pendahuluan

Rengga Dwi Putra (2012), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dalam penelitiannya tentang, “Pelaksanaan Pengawasan Badan Lingkungan Hidup Dalam Perizinan Pengeboran Air Bawah Tanah Di Kota Pekanbaru. Rengga Saputra memberikan kesimpulan bahwa “Pelaksanaan Pengawasan Badan Lingkungan Hidup Dalam Perizinan Pengeboran Air Bawah Tanah Di Kota Pekanbaru belum optimal, karena rata-rata responden menanggapi dengan katagori kurang baik.

Nurduhatun (2010), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dalam penelitiannya tentang, “Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian Nurduhatun memberikan kesimpulan bahwa Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru Pengawasan cukup memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor

Camat Tampan, pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil uji “r” di mana “r” tabel lebih kecil dari “r” hitung ($0,423 < 0,79$) dengan tingkat kesalah 5%.

Muhammad Nurdin (2011), Universitas Negeri Riau, dalam penelitiannya tentang, “Analisis Pengawasan Dinas Pariwisata dan Olah Raga dalam Pelaksanaan Pengembangan Pantai Selat Baru Di Kabupaten Bengkalis”. Hasil penelitian Muhammad Nurdin memberikan kesimpulan bahwa Pengawasan Dinas Pariwisata dan Olah Raga dalam Pelaksanaan Pengembangan Pantai Selat Baru Di Kabupaten Bengkalis belum optimal, karena rata-rata responden menanggapi dengan katagori kurang baik.

Dalam penelitian ini lebih terfokus pada pengawasan dinas perhubungan provinsi riau terkait pengelolaan pelabuhan penyeberangan terkhususnya pada jasa angkutan kapal Ro-Ro dumai-rupat.

2.4 Konsep Operasional

Menurut Masri Singaribuan (1995:34), konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu.

Defenisi konsep dimaksudkan untuk menghindari interpretasi ganda dari variabel yang diteliti, untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun yang menjadi defenisi konsep pada penelitian ini adalah :

1. Fungsi menurut Veithzal Rivai (2006 : 53) adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan sesuatu hal atau kerja suatu bagian tubuh.
2. Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya
3. Dinas Perhubungan adalah instansi pemerintah Provinsi Riau yang bertugas melaksanakan pengelolaan dan pengawasan terhadap pelayanan jasa penyeberangan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.
4. Jasa penyeberangan kapal Ro-Ro yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu tempat atau jasa yang disediakan oleh pemerintah atau badan swasta untuk kepentingan pengguna jasa penyeberangan kapal Ro-Ro.
5. Yang menjadi indikator pengawasan menurut Keputusan Kepala Dinas Nomor : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Standar Operasional Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau pada Pasal 4 ayat (1) yaitu :
 - a. Pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan meliputi :
 1. Terminal penumpang
 2. Fasilitas Untuk Kendaraan
 3. Fasilitas umum lainnya dan fasilitas penunjang
 - b. Pengawasan Lapangan / operasional
 1. pelayanan penumpang

2. Pelayanan kendaraan
3. Pelayanan kapal
4. Pengecekan dan perbaikan fasilitas kepelabuhan
5. Keamanan dan ketertiban.

Tabel I.3
Konsep Operasional Penelitian “Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan
Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penyeberangan Kapal Ro-Ro
Dumai-Rupat”

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Teknik Pengukuran
Fungsi Pengawasan	1. Pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan	a. Terminal penumpang b. Fasilitas untuk kendaraan c. Pelayanan fasilitas umum dan penunjang lainnya.	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik
	2. Pengawasan Lapangan/ Operasional.	a. pelayanan penumpang b. Pelayanan kendaraan c. Pelayanan kapal d. Pengecekan dan perbaikan fasilitas pelabuhan e. Keamanan dan ketertiban	a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik

Sumber : Data Olahan 2012

2.5 Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui fungsi pengawasan Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat , maka penulis melakukan pengukuran dengan menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, dan indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Sugiyono (2010:93)

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, antara lain :

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Baik/Sesuai/Selalu | : 76-100% |
| 2. Cukup Baik/Cukup Sesuai/Sering | : 56-75% |
| 3. Kurang Baik/Kurang Sesuai/Kadang-kadang | : 40-55% |
| 4. Tidak Baik/Tidak Sesuai/Tidak Pernah | : Kurang dari 40% |

2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah prinsip yang logis dan diterima secara rasional tanpa mempercayainya sebagai kebenaran sebelum diuji kebenarannya. Berdasarkan uraian didalam latar belakang dan kerangka teori diatas bahwa :“Diduga Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa

Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai - Rupat Belum Berjalan Dengan Baik”.

Dikarenakan :

1. Kurangnya tenaga aparatur didalam pengawasan.
2. Jauhnya jarak antara lokasi pengoperasian Kapal dengan Instansi Dinas Perhubungan .

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Dinas Perhubungan Provinsi Riau, di pilihnya daerah ini karena berdasarkan pengamatan penulis, terdapat permasalahan yang perlu penanganan lebih lanjut, khususnya tentang masalah penelitian penulis yaitu masalah pengawasan Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat. Penelitian ini dilakukan mulai dari minggu ketiga Bulan September Tahun 2012 sampai dengan selesai.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

3.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau individu yang dapat memberikan keterangan atau informasi kepada peneliti. Yang menjadi subjek penelitian apada penelitian ini adalah pihak yang mengelola jasa angkutan kapal Ro-RO yaitu Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Kontraktor Petugas dan masyarakat pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro.

3.2.2 Objek Penelitian

penelitian ini adalah fungsi pengawasan Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat. Menurut Husen Umar

(2005:303) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut : “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu.” Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dipilihnya Dinas Perhubungan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Riau memiliki data yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir ini

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian atau pihak pertama dalam penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden, kuesioner dari responden (sampel), observasi maupun dokumentasi penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari pihak kedua yang mana dalam bentuk laporan, catatan dan dokumen melalui kantor atau instansi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data tersebut berfungsi untuk mempermudah penelitian ini antara lain :

- a. Struktur Dinas Perhubungan Provinsi Riau
- b. Keputusan Gubernur Riau Nomor 721/V/2009 tentang penetapan lintas penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat)

- c. Data sekunder lainnya yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2003 : 90). Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian.

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini memiliki 3 (tiga) karakteristik, yaitu :

1. Dinas Perhubungan , Komunikasi dan Informatika dan Pihak Kontraktor

Populasi penelitian dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan pihak kontraktor yaitu berjumlah 7 (tujuh) orang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Dinas Perhubungan dan Pihak Kontraktor Jasa
Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat

No	Item	Populasi	Sampel	Porsentase
1	Kepala Dinas Perhubungan	1	1	100%
2	Kepala Bagian Tata Usaha Dinas Perhubungan	1	1	100%
3	Kepala Bidang Perhubungan Laut Dinas Perhubungan	1	1	100%
3	Pegawai UPT Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan	3	3	100%
4	Pihak Kontraktor (PT. ASDP)	1	1	100%
Jumlah		7	7	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah populasi dan sampel penelitian dari Dinas Perhubungan dan pihak kontraktor jasa angkutan kapal Ro-Ro adalah 7 (tujuh) orang meliputi Kepala Dinas 1 (satu) orang, Kepala Tata Usaha 1 (satu) orang, Kepala Bidang Perhubungan Laut 1 (satu) orang, pegawai Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Penyeberangan berjumlah 3 (tiga) orang dan 1 (satu) orang dari pihak kontraktor (PT. ASDP). Selanjutnya teknik pengambilan sampelnya adalah menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono : 2001 : 96). Populasi dan sampel dari Dinas perhubungan dan pihak kontraktor penulis jadikan sebagai *Key Informan*, karena mereka lebih mengetahui permasalahan tentang pengelolaan pelabuhan penyeberangan dalam penyelenggaraan jasa angkutan kapal Ro-Ro.

2. Petugas Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro

Populasi dan sampel dari petugas jasa angkutan kapal Ro-Ro berjumlah 12 (dua belas) seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel III.2
Jumlah Populasi dan Sampel Petugas Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro
Dumai-Rupat

No	Item	Populasi	Sampel	Porsentase
1	Petugas Kapal Ro-Ro dari Kota Dumai	6	6	100%
2	Petugas Kapal Ro-Ro dari Pulau Rupat	6	6	100%
Jumlah		12	12	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Tebel III.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah populasi dan sampel petugas jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat adalah 12 (dua belas) orang yang meliputi 6 (enam) orang petugas dari Kota Dumai dan 6 (enam) orang petugas dari Pulau Rupat. Dalam pengambilan sampel terhadap petugas jasa angkutan kapal Ro-Ro menggunakan teknik Sampilng Jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel atau lebih dikenal sebagai Sensus. (Sugiono : 2010 : 96). Selanjutnya dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara mendalam untuk menggali informasi-informasi/data-data mengenai permasalahan dalam penelitian ini sehingga dapat ditarik kesimpulan dan saran.

3. Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat

Jumlah populasi pada pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro adalah 10358 orang yang penulis ambil dari rekapitulasi jumlah produksi penumpang orang dewasa jasa angkutan kapal Ro-Ro tahun 2011, sedangkan jumlah sampelnya adalah 99 orang yang mana cara menentukan sampel penulis menggunakan teori slovin, (Dalam Umar, 24 : 14) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10358}{1 + 10358(10\%)^2}$$

$$n = \frac{10358}{1 + 10358(0,01)}$$

$$n = \frac{10358}{104,58}$$

$$n = 99,04$$

$$n = 99$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error 10% (Persen Ketidaktepatan pengambilan sampel)

Jadi, dari hitungan jumlah populasi dari jumlah pengguna pada tahun 2011 sebanyak 10358 penumpang, dengan tingkat erornya 10%, maka hasil penghitungan dengan menggunakan rumus slovin tersebut dapat diambil sampel sebanyak 99,04 yang mana dibulatkan menjadi 99 sampel.

Selanjutnya penentuan sampel pada penumpang jasa angkutan kapal Ro-Ro menggunakan teknik *Insidental Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno Hadi (dalam Sugiono, 2010:145) atau dengan kata lain suatu penyelidikan yang dijalankan secara sistematis dan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian-kejadian yang langsung. Jadi disini penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini . ada pun tempat yang menjadi sasaran penulis untuk melakukan pengamatan adalah di Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan di tempat pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.

3.5.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan proses komunikasi secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada responden seputar informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, dengan menggunakan pedoman daftar pertanyaan yang telah di

siapkan terlebih dahulu. Sebagaimana interview atau wawancara dalam penelitian ini ditujukan oleh pegawai Dinas Perhubungan selaku *Key Informan*, pihak kontraktor, pegawai UPT Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau dan petugas pengoperasian kapal Ro-Ro.

3.5.3 Kuisisioner

Kuesioner yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiono, 2010 : 142). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui kuisisioner di tujukan kepada seluruh jumlah sampel yang berasal dari masyarakat pengguna jasa angkutan kapal Ro-RO.

3.6 Analisa Data

3.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto :2010 :3), sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll dengan menganalisa atau penelusuran (Lexy J. Moloeng (2004 : 6). Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendeskripifkan secara utuh dan nyata keadaan objek yang diteliti, kemudian

dituangkan kedalam table-tabel dengan angka dan porsentase dan selanjutnya di analisa.

3.6.2 Rumus Statistik

Menurut Arikunto Suhasimi (2006:79), dalam menganalisis penulis akan menuangkannya dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan porsentase dengan rumusan sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Dimana :

P = Porsentase

F = Frekuensi

N = Total Jumlah

3.6.3 Skala Pengukuran

Dalam penentuan kriteria penelitian dilakukan pengelompokan atau skala pengukuran, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, dan indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Sugiyono (2010:93) adalah sebagai berikut :

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | Baik/Sesuai/Selalu | : 76-100% |
| 2. | Cukup Baik/Cukup Sesuai/Sering | : 56-75% |
| 3. | Kurang Baik/Kurang Sesuai/Kadang-kadang | : 40-55% |
| 4. | Tidak Baik/Tidak Sesuai/Tidak Pernah | : Kurang dari 40% |

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Pulau Rupat

Pulau Rupat merupakan salah satu pulau terluar Indonesia yang berbatasan langsung dengan Malaysia, Pulau Rupat terdiri dari dua kecamatan, yaitu kecamatan Rupat dan kecamatan Rupat Utara. Selain itu, pulau yang berbentuk seperti gunung kecil ditengah lautan luas ini juga memiliki posisi yang sangat strategis karena langsung berhadapan dengan perairan internasional yang sangat ramai, yaitu Selat Malaka. Keadaan ini mengakibatkan akses untuk keluar daerah dari Pulau Rupat ke daerah lainnya terhambat oleh bentangan laut yang sangat luas.

Wilayah Pulau Rupat merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Secara administratif, Pulau Rupat berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara : berbatasan dengan Selat Malaka.
- b. Sebelah selatan : berbatasan dengan Kota Dumai.
- c. Sebelah barat : berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir
- d. Sebelah timur : berbatasan dengan Kecamatan Bengkalis.

Pulau Rupat berada di sebelah timur Pulau Sumatera dengan luas wilayah 1,524.55 km². Pulau Rupat terdiri dari 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Rupat dan Kecamatan Rupat Utara. Kecamatan Rupat meliputi 10 (sepuluh) desa/kelurahan dan Kecamatan Rupat Utara meliputi 5 desa/kelurahan.

Tabel IV.1
Jumlah Desa dan Luas Wilayah Pulau Rupert

No	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Luas Ha	%
1	Rupat	Batu Panjang	13,868.13	9.12
		Hutan Panjang	16,358.76	10.76
		Makeruh	2,784.14	1.83
		Pangkalan Nyirih	5,962.11	3.92
		Pergam	5,657.54	3.72
		Sei Cingam	2,838.78	1.87
		Sukarjo Mesim	1,392.77	0.92
		Tanjung Kapal	31,324.87	20.60
		Teluk Lecah	12,525.38	8.24
		Terkul	9,113.13	5.99
2	Rupat Utara	Kadur	4,872.39	3.20
		Tanjung Medang	2,656.76	1.75
		Tanjung Punak	2,860.60	1.88
		Teluk Rhu	2,987.54	1.96
		Titi Akar	36,838.74	24.23
Jumlah			152,041.64	100.00

Sumber :Kantor Camat Rupert dan Rupert Utara

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Pulau Rupert mempunyai dua kecamatan yang terdiri dari 2 kecamatan, yaitu Kecamatan Rupert dan Kecamatan Rupert Utara. Kecamatan Rupert memiliki 10 desa sedangkan Kecamatan Rupert Utara memiliki 5 Desa, dari jumlah keseluruhan Kecamatan Rupert yang ada di Pulau Rupert tercatat memiliki luas wilayah 152,041,64 Ha.

4.1.1 Hidrologi dan Oseanografi

Pulau Rupert memiliki 6 buah sungai, yaitu Sungai Senebak, Sungai Raya, Sungai Rempang, Sungai Nyiur, Sungai Sair dan Sungai Penonton. Lebar Sungai berkisar antara 8 - 15 m dengan kedalaman 0,5 – 1,5 m. Debit sesaat diperkirakan berkisar antara 3,6 – 6,0 m³/detik, dengan dasar sungai

berlumpur, pasir dan kwarsa. Potensi sedimentasi seluruh sungai berkisar antara 8,09 – 31,6 ton/tahun.

Kedalaman perairan di sekitar Selat Rupert terdapat palung-palung yang relatif terjal. Perairan di sebelah barat, yaitu yang mengarah ke Selat Malaka memiliki dataran bawah lautnya relatif datar. Kedalaman perairan sebelah timur, selatan dan utara Pulau Rupert berkisar antara 10 sampai 30 m, sedangkan kedalaman perairan di sebelah timur laut dan timur berkisar antara 30 sampai >50 m. Kedalaman perairan tertinggi adalah 27 m terletak di Selat Rupert.

4.1.2 Jumlah Penduduk

Total seluruh jumlah penduduk Pulau Rupert di dua kecamatan adalah sebanyak 42.077 Jiwa, yang meliputi 9.057 KK. jumlah penduduk pria dan wanita yang relatif seimbang di seluruh Pulau Rupert. Jumlah penduduk Pulau Rupert dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel IV.2
Jumlah Penduduk Pulau Rupert

No	Kecamatan	Luas Ha	KK	Jumlah Penduduk		
				Laki-laki	Wanita	Jumlah
1	Rupert	928, 4	6.154	15.381	15.088	30.469
2	Rupert Utara	638, 5	2.903	5.752	5.856	11.608
Total		1.566,9	9.057	21.133	20.944	42.077

Sumber : Kantor Camat Rupert dan Rupert Utara

Jumlah penduduk masyarakat Pulau Rupert berdasarkan tabel diatas adalah 42.077 jiwa, yang terdiri dari 30.469 jumlah penduduk Kecamatan Rupert dan 11.608 jiwa dari jumlah penduduk Kecamatan Rupert Utara.

4.1.3 Aspek Budaya

Di Pulau Rupert terdapat lima suku/etnis yaitu suku Melayu, Jawa, Cina, Batak, suku Akit. Dari kelima etnis tersebut, suku Akit merupakan penduduk asli di Pulau Rupert. Masing-masing suku tersebut tidak memiliki perbedaan dalam hal kemasyarakatan, dan saling berbaur satu sama lain. Sistem kekerabatan masyarakat masih cukup erat. Budaya gotong-royong masyarakat di Pulau Rupert masih ada, di antaranya seperti pada saat membersihkan jalan desa, parit desa, dan sebagainya yang sifatnya untuk kepentingan (fasilitas) umum.

Adat istiadat yang dianut penduduk setempat pada umumnya adalah budaya Melayu. Di dalam kehidupan sosialnya, terdapat seseorang yang dituakan sebagai kepala adat yang disebut Kebatinan. Kepala adat salah satunya mempunyai tugas memimpin upacara-upacara adat seperti perkawinan, sunatan, tindik, dan lain-lain. Untuk memfasilitasi berlangsungnya kegiatan adat telah dibangun gedung pertemuan yang diberi nama Lembaga Adat Melayu.

4.1.4 Aksesibilitas dan Transportasi

Panjang total jalan utama adalah 143,43 km. Fisik jalan yang telah disemen sepanjang 40 km. Jalanan dengan pengerasan tanah sepanjang 10 km. adapun jalur transportasi ke Pulau Rupert antara lain :

1. Ke Batu Panjang (Kecamatan Rupert)
 - a. Tanjung Kapal – Kota Dumai = 20-30 menit (via Ro-Ro)
 - b. Kota Bengkalis – Dumai – Batu Panjang = 80 menit (darat).

- c. Pekanbaru– Dumai – Batu Panjang = 4 jam 20 menit (via darat).
 - d. Pekanbaru– Dumai – Batu Panjang = 50 menit (udara).
2. Ke Tanjung Medang (Kecamatan Rupat Utara).
- a. Bengkalis – Tanjung Medang = 5 jam (kapal motor pompong) = 150 menit (speedboat).
 - b. Dumai – Tanjung Medang = 150 menit (speedboat).
3. Tanjung Medang – Batu Panjang = 3 jam (darat) = 6 jam (kapal motor pompong) = 3 jam (speed boat).

Pulau ini dapat dijangkau dari Pekanbaru, Dumai atau Bengkalis. Jalur utama pengangkutan dari dan ke pulau ini adalah melalui laut. Telah ada jadwal transportasi tetap menuju ke pulau ini, yaitu jadwal penyebrangan Roro dumai rupert. Perjalanan dari Dumai ke Pulau Rupert dapat ditempuh dalam waktu 20 - 30 menit dengan menggunakan Ro-Ro. Sedangkan berangkat dari Bengkalis membutuhkan waktu lebih kurang 2 jam perjalanan.

4.1.5 Sarana Pendidikan

Di Pulau Rupert terdapat sarana pendidikan mulai dari pendidikan tingkat terendah yaitu Taman Kanak-kanak sampai tingkat lanjutan umum yaitu Sekolah Menengah Umum (SMU). Ada pun jenis dan jumlah sarana pendidikan di Pulau Rupert dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel IV.3
Sarana Pendidikan di Pulau Rupert

No	Kecamatan	TK	SD	SMP	MTs	SMU	MA	Jumlah
1	Rupert	9	29	4	6	3	4	55
2	Rupert Utara	3	11	3	1	1	1	20
Total		12	40	7	7	4	5	75

Sumber : Kantor Camat Rupert dan Rupert Utara

Sarana pendidikan penduduk di Pulau Rupert terdiri dari sarana pendidikan tingkat bawah yaitu pendidikan TK dengan jumlah 12 unit, SD berjumlah 40 unit, 7 unit sarana pendidikan SMP, pendidikan MTs berjumlah 7 unit, pendidikan SMU berjumlah 4 unit dan sarana pendidikan untuk MA berjumlah 5 unit, dari itu tercatat bahwa jumlah sarana pendidikan di Pulau Rupert adalah 75 unit.

4.1.6 Sarana Kesehatan

Jenis sarana kesehatan di Pulau Rupert itu berupa Puskesmas, Puskesmas Pembantu dan Klinik. Ada pun jumlah sarana kesehatan tersebut dapat dilihat didalam tabel berikut :

Tabel IV.4
Sarana Kesehatan di Pulau Rupert

No	Kecamatan	Puskesmas	Pustu	Klinik	Jumlah
1	Rupert	1	9	2	12
2	Rupert Utara	1	2	2	5
Total		2	11	4	17

Sumber : Kantor Camat Rupert dan Rupert Utara

Dari tabel IV.4 tentang sarana kesehatan yang ada di Pulau Rupert, dapat diketahui bahwa jumlah puskesmas adalah 2 unit, puskesmas pembantu berjumlah 11 unit, sedangkan sarana kesehatan klinik yang ada di Pulau Rupert

berjumlah 4 unit, dari itu total jumlah keseluruhan sarana kesehatan di Pulau Rupert adalah 17 unit.

4.1.7 Sarana Ibadah

Jenis sarana ibadah yang terdapat di Pulau Rupert yaitu masjid, gereja, vihara dan mushalla. Hal menggambarkan keragaman agama yang dianut oleh penduduk di Pulau Rupert. Jumlah sarana peribadatan di Pulau rupert dapat di lihat tabel berikut :

Tabel IV.5
Sarana Peribadatan di Pulau Rupert

No	Kecamatan	Masjid	Surau	Gereja	Vihara	Jumlah
1	Rupert	42	29	2	4	77
2	Rupert Utara	13	11	2	8	34
Total		55	40	4	12	111

Sumber : Kantor Camat Rupert dan Rupert Utara

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sarana ibadah di Pulau Rupert berjumlah 111 unit meliputi dari 55 unit sarana mesjid, 40 unit mushola, 4 unit sarana gereja dan terdapat 12 unit sarana peribadatan vihara.

4.1.8 Mata Pencaharian

Mata pencaharian pada umumnya dikawasan ini adalah sebagai nelayan dan buruh nelayan berkisar (70%), dan lainnya dari sektor bertani. Untuk mengetahui mata pencaharian masyarakat Pulau Rupert serta penggunaan lahan dapat dilihat didalam tabel berikut :

Tabel IV.6
Penggunaan Lahan di Pulau Rupat

No	Penggunaan Lahan	Luas (Ha)	Persentase (%)
1	Permukiman	205	0.26
2	Kebun Campuran	1.549	1.97
3	Sawah	892	1,13
4	Kebun Karet	9.188	11,71
5	Kebun Sawit	1.135	1,14
6	Semak	5.455	6,96
7	Belukar	3.292	4,19
8	Hutan	21.929	27,96
9	Hutan Bakau	10.540	13,78
10	HPK	24.240	30,90
Jumlah		78.425	78.425

Sumber : Kantor Camat Rupat dan Rupat Utara

Mata pencaharian masyarakat Pulau Rupat pada umumnya merupakan sebagai petani, yang terdiri dari petani kebun campuran dengan luas 1,549 Ha, seluas 892 Ha untuk persawahan, kebun karet mempunyai jumlah luas 9,188 Ha, kebun sawit dengan luas 1,135 Ha, dan hutan bakau dengan luas 10.540 Ha.

4.2 Profil Wilayah Kota Dumai

Kota Dumai adalah ibu kota Kota Dumai, dengan status adalah sebagai kota administratif dari Kota Dumai. Kota Dumai memiliki kawasan yang strategis dan terletak di tepi pantai laut dan menghadap selat Malaka, sebagai berbatas dengan Malaysia.

4.2.1 Luas Wilayah

Kota Dumai terdiri dari 5 kecamatan yaitu Kecamatan Bukit Kapur, Medang Kampai, Sungai Sembilan, Dumai Barat, dan Dumai Timur seluas 1.772,38 km² dengan jumlah penduduk keseluruhan sejumlah 173.188 jiwa.

Tabel IV.7
Luas Wilayah Kota Dumai

No	Kecamatan	Luas (Km ²)
1	Bukit Kapur	250,00
2	Medang Kampai	373,00
3	Sungai Sembilan	970,38
4	Dumai Barat	120,00
5	Dumai Timur	59,00
Total		1.772,38

Sumber : BPS Kota Dumai

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Kecamatan dengan luas wilayah terbesar yaitu Kecamatan Sungai Sembilan 970,38 km², sedangkan kecamatan dengan luas terkecil yaitu Kecamatan Dumai Timur 59,00 km². luas Kecamatan Bukit Kapur adalah 250,00 Km², Kecamatan Medang Kampai luasnya 373,00 Km², dan Kecamatan Dumai Barat memiliki luas 120,00 Km², dari itu luas keseluruhan Kota Dumai adalan 1.772,38 Km².

4.2.2 Orientasi Wilayah

Secara geografis wilayah Kota Dumai terletak 100 51' 30"-10° 59' 8" Lintang Utara dan pada 114° 24' -114° 34' Bujur Timur dengan luas wilayah 1.772,38 km², batas-batasnya sebagai berikut :

- a. Batas Utara : Selat Rupat.
- b. Batas Selatan : Kabupaten Bengkalis

- c. Batas Timur : Kabupaten Bengkalis
- d. Batas Barat : Kabupaten Rokan Hilir

Adapun kepadatan penduduk masyarakat Kota Dumai dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel IV.8
Sebaran dan Kepadatan Penduduk

No	Kecamatan	Penduduk	
		Jumlah Jiwa	Kepadatan (Jiwa/Km ²)
1	Bukit Kapur	19.354	77
2	Medang Kampai	7.321	20
3	Sungai Sembilan	15.787	16
4	Dumai Barat	62.817	523
5	Dumai Timur	67.909	1.151
Total		173.188	98

Sumber : BPS Kota Dumai

Tabel diatas menjelaskan jumlah penduduk masyarakat Kota Dumai berjumlah 173.188 dengan kepadatan penduduknya adalah 98 jiwa/Km² . sedangkan Kota Dumai mempunyai Iklim Tropis, suhu rata - rata 25,3° C - 26,3° C, curah hujan 100 -300 mm/bulan. Penggunaan lahan adalah, untuk perumahan 10 %, fasilitas kota 2 %, sawah / tegalan 12 %, hutan 24 % , lain - lain 52 %.Jumlah penduduk terbanyak di Kota Dumai terdapat di Kecamatan Dumai Timur, yaitu sejumlah 67.909 jiwa, sedangkan penduduk terkecil terdapat di Kecamatan Medang Kampai, yaitu sebanyak 7.321 jiwa.

4.2.3 Perekonomian Daerah

Perekonomian di Kota Dumai itu sangat beragam, yang mana dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel IV.9
Kegiatan Ekonomi Kota Dumai

No	Jenis Kegiatan Ekonomi	Jumlah (%)
1	Listrik, Gas dan Air Bersih	1,27 %
2	Perdagangan dan Komunikasi	24,75 %
3	Keuangan	1,28 %
4	Jasa-jasa	16,58 5 %
5	Pertanian	7,85 %
6	Industri Pengolahan	2,9 %
7	Pertambangan dan Penggalian	1,01 %
8	Perdagangan, Hotel dan Restoran	27,61 %
9	Bangunan	16,73 %
Jumlah		

Sumber : BPS Kota Dumai

kontribusi yang cukup signifikan membangun perekonomian Kota Dumai yaitu sector perdagangan, hotel dan restoran (28,33%), kemudian diikuti oleh sektor pengangkutan dan komunikasi (25,40%), sektor bangunan (17,17%), sektor jasa-jasa (17,01%). Sedangkan sektor lainnya (13,39%) meliputi sektor industri pengolahan, listrik, gas, dan air bersih, keuangan, pertanian, dan pertambangan dan penggalian.

4.2.4 Fasilitas Umum dan sosial

Fasilitas umum dan fasilitas sosial di Kota Dumai itu berupa fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan dan fasilitas peribadatan. Fasilitas tersebut dapat dilihat di dalam tabel berikut :

Tabel IV. 10
Fasilitas Umum dan Fasilitas Sosial Kota Dumai

N o	Jenis Fasilitas	Jumlah (Unit)
1	Fasilitas Pendidikan	
	a. SD / Sederajat	60 Unit
	b. SLTP / Sederajat	44 Unit
	c. SMU / Sederajat	12 Unit
	d. Akademi / Perguruan Tinggi	1 Unit
2	Fasilitas Kesehatan	
	a. Rumah Sakit	3 Unit
	b. Klinik	27 Unit
	c. Puskesmas	35 Unit
3	Fasilitas Ibadah	
	a. Masjid	37 Unit
	b. Gereja	14 Unit
	c. Vihara	18 Unit
Jumlah		231 Unit

Sumber : BPS Kota Dumai

Tabel diatas menunjukkan bahwa sarana umum Kota Dumai meliputi fasilitas pendidikan dengan totalnya adalah 117 unit dari 60 unit SD, 44 unit SLTP sederajat, 12 unit SMU sederajat dan 1 unit perguruan tinggi, fasilitas kesehatan berjumlah 65 unit dari 3 unit rumah sakit, 27 unit klinik dan 35 unit puskesmas, serta fasilitas peribadatan berjumlah 69 unit dari 37 unit masjid, 14 gereja dan 18 vihara.

4.3 Penyelenggaraan Jasa Kapal Ro-Ro di Dumai – Rupert

Pelabuhan dan Penyeberangan kapal Ro-Ro di Dumai – Rupert merupakan salah satu prasarana transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari moda lainnya dalam satu kesatuan system transportasi dan mampu membuka daerah yang terisolir serta mampu mengantisipasi kemajuan masa depan Kota

dumai dan Pulau Rupat serta Daerah sekitarnya yang dapat mencapai tujuan dalam waktu yang cepat dengan memperhatikan tingkat keselamatan yang tinggi, perlu ditingkatkan potensinya sebagai pelabuhan penghubung antar wilayah di Provinsi Riau.

Penyelenggaraan pelabuhan dan penyeberangan kapal Ro-Ro di Kota Dumai dan Pulau Rupat diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau berdasarkan Keputusan Gubernur Riau Nomor 721/V/2009 tentang penetapan lintas penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal (Rupat).

Dalam pelaksanaan pengoperasian Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau yang bekerja sama dengan pihak PT. ASDP serta bekerjasama dengan pihak Kabupaten Kota yang bersangkutan.

4.4 Gambaran Umum Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau terletak di Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru Provinsi Riau.

4.4.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Dinas Perhubungan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan bidang perhubungan serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh pemerintah kepada Gubernur selaku wakil Pemerintah dalam rangka dekonsentrasi.

Dinas Perhubungan Provinsi Riau mempunyai beberapa satuan kerja yang tercantum dalam susunan organisasi Dinas Perhubungan Riau, yaitu :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Perhubungan mempunyai tugas menyelenggarakan otonomi daerah, desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan dibidang perhubungan, serta melaksanakan tugas-tugas lain diberikan Gubernur.

Kepala Dinas berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur.

Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan perumusan kebijakan.
- b. Melaksanakan pengambilan keputusan.
- c. Melaksanakan perencanaan.
- d. Melaksanakan pengorganisasian.
- e. Melaksanakan pelayanan umum dan teknis.
- f. Melaksanakan pengendalian, pengarahan, pembinaan dan bimbingan.
- g. Melaksanakan pengawasan.
- h. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi.
- i. Melaksanakan pembiayaan.
- j. Melaksanakan penelitian dan pengkajian.
- k. Pelaporan.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum,

kepegawaian, perlengkapan, keuangan, bina program, masyarakat, hukum, organisasi, tatalaksana dan keamanan.

Sekretaris berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Sekraetaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
- b. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan.
- c. Melaksanakan pengelolaan urusan rumah tangga dan humas dan protokol.
- d. Melaksanakan koordinasi penyusunan program, anggaran dan perundang-undangan.
- e. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas.
- f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana dan mengkoordinasikannya dengan biro hukum, organisasi dan tatalaksana.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Dinas.

Sekretaris, terdiri dari :

1. Sub Bagian Bina Program.
2. Sub Bagian Umum Kepegawaian.
3. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada sekretaris.

3. Bidang Perhubungan Darat

Kepala Bidang Perhubungan Darat mempunyai tugas perencanaan, pengawasan dan pengendalian teknis dan operasional dibidang perhubungan darat.

Kepala Dinas Perhubungan Darat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Perhubungan Darat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pekerjaan, urusan, kegiatan serta kajian dan evaluasi terhadap rencana umum perhubungan darat.
- b. Merumuskan kebijakan bidang perhubungan darat.
- c. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan lalu lintas angkutan jalan, lalu lintas angkutan sungai, danau dan penyeberangan serta kereta api.
- d. Mengkoordinir dan mengusulkan pelaksanaan kegiatan pembangunan Bidang Perhubungan Darat.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Perhubungan.

Bidang Perhubungan Darat terdiri dari :

1. Seksi Fasilitas Perhubungan Darat.
2. Seksi Angkutan dan Keselamatan Perhubungan Darat.
3. Seksi Pengawasan Teknis Perhubungan Darat.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perhubungan.

4. Bidang Perhubungan Laut

Kepala Bidang Perhubungan Laut mempunyai tugas pembinaan, perencanaan, pengendalian, pengawasan dan koordinasi kegiatan di pelayaran, penjagaan dan penyelamatan, serta urusan-urusan perhubungan laut lain yang didesentralisasikan, dekonsentrasikan dan tugas pembantuan.

Kepala Bidang Perhubungan Laut berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kepala Bidang Perhubungan Laut mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan operasional kepelabuhan.
- b. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan operasional lalu lintas angkutan laut.
- c. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan operasional perkapalan, kepelaotan, penjagaan dan penyelamatan.
- d. Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan-urusan perhubungan laut lain yang didekonsentrasikan.

Bidang Perhubungan laut terdiri dari :

1. Seksi Kepelabuhan.
2. Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut.
3. Seksi Keselamatan Pelayaran, Penjagaan dan Penyelamatan.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala bidang.

5. Bidang Perhubungan Udara

Kepala Bidang Perhubungan Udara mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, koordinasi dan penyediaan dukungan pengembangan sarana dan prasarana perhubungan udara, kkeselamatan penerbangan, penyediaan kesiapan operasi dan perawatan fasilitas Bandar udara, telekomunikasi dan navigasi penerbangan serta penyusunan rencana angkutan udara dengan memperhatikan keterpaduan antar moda.

Kepala Bidang Perhubungan Udara berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Ada pun fungsi Kepala Bidang perhubungan Udara adalah :

- a. Merumuskan kebijakan bidang perhubungan udara.
- b. Mengkoordinasi pembinaan bidang perhubungan udara dengan pemerintah kabupaten / kota se-Provinsi Riau.
- c. Mengendalikan operasi penerbangan dalam Negeri dan Internasional pembangunan Bandar udara.
- d. Melakukan pembinaan teknis terhadap perencanaan dan pembangunan bandar udara.
- e. Melakukan pembinaan terhadap terpenuhinya persyaratan standar teknis fasilitas elektronika dan listrik serta melaukan pengawasan dan pembinaan terhadap perizinan bidang perhubungan udara.
- f. Memberikan bantuan dalam investigasi kecelakaan pesawat dan kelancaran keimigrasian terhadap tim investigasi warga asing.
- g. Menganalisa system transportasi wilayah bidang perhubungan udara.

- h. Melakukan pembinaan terhadap standar teknisi penerbangan dan personil penerbangan.
- i. Melakukan pembinaan terhadap kawasan operasi penerbangan batas-batas kawasan kebisingan.
- j. Melakukan tugas dekonsentrasi dan tugas administrator Bandar udara terhadap bandara yang belum mempunyai bandara.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala Dinas.

Bidang Perhubungan Udara terdiri dari :

- 1. Seksi Angkuta Udara
- 2. Seksi Teknik Bandar Udara dan Fasilitas Elektrik.
- 3. Seksi Keselamatan Penerbangan

Masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

6. Bidang Pos dan Telekomunikasi

Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi melaksanakan tugas menyelenggarakan pekerjaan dan kegiatan memimpin, mengkoordinir, mengelola dan menyelenggarakan urusan pembinaan dan peningkatan pelayanan jasa pos, telekomunikasi dan informatika, spectrum frekuensi radio serta standarisasi pos dan telekomunikasi.

Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Adapun fungsi Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi yaitu :

- a. Mengkoordinir pembuatan bahan-bahan pelayanan rekomendasi dan perizinan penyelenggaraan pos, telekomunikasi dan informatika dan spectrum frekuensi radio.
- b. Mengkoordinir proses dan pembuatan rekomendasi dan izin penyelenggaraan pos, telekomunikasi dan informatika serta spektrum frekuensi radio berskala local.
- c. Mengkoordinir pelaksanaan pemantauan, pendataan, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pos dan telekomunikasi dan spektrum frekuensi radio.
- d. Mengkoordinir bimbingan teknis bidang pos, telekomunikasi dan informatika, standarisasi pos dan telekomunikasi dan spektrum radio.
- e. Mengkoordinir fasilitas pelaksanaan koordinasi dan kerjasama penyelenggaraan pos dan telekomunikasi di daerah.
- f. Melaksanakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalam melaksanakan pengawasan kepada penyelenggaraan pos, telekomunikasi dan informatika, standarisasi pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekuensi radio.
- g. Mengkoordinir tugas-tugas dekonsentrasi pelaksanaan Ujian Amatir Radio, pemberian Izin Amatir Radio (IAR) dan Izin Penguasaan Perangkat Radio Amatir (IPPR) serta Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) dan Izin Penguasaan Perangkat Komunikasi Radio Antar Penduduk (IPPKRAP).

- h. Mengkoordinir pengumpulan dan pencatatan serta pengolahan data secara teratur dan penyusunan laporan beserta saran-saran kegiatan pelayanan pengawasan penyelenggaraan pos dan telekomunikasi dan spektrum frekuensi radio.
- i. Mengkoordinir usulan dan pelaksanaan kegiatan pembangunan dibidang potsel.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Dinas.

Badan Pos dan Telekomunikasi Terdiri dari :

- 1. Seksi Pos dan Telekomunikasi.
- 2. Seksi Frekuensi Radio.
- 3. Seksi Pengawasan Teknis.

Masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

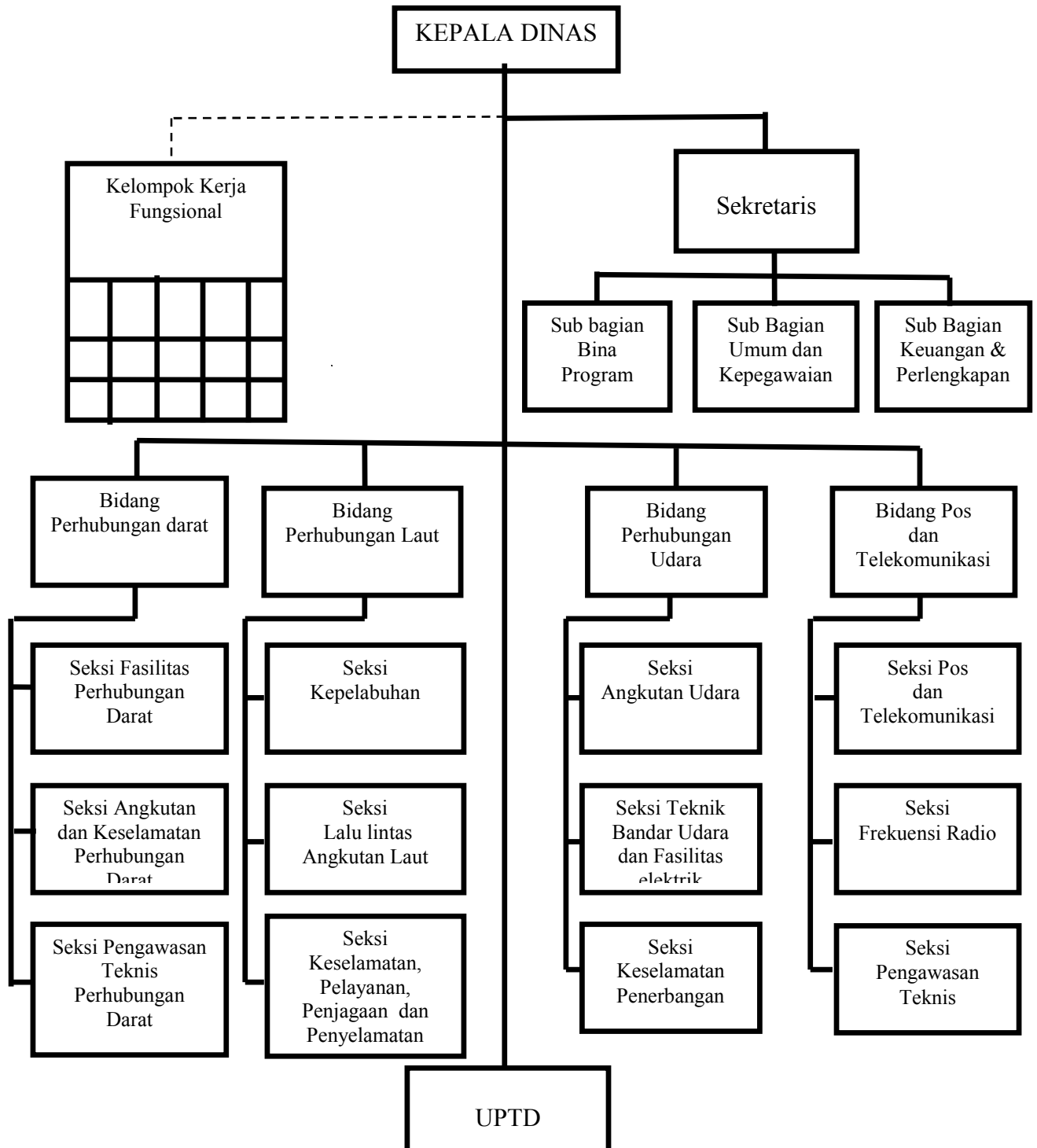
4.4.2 Visi Misi Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Visi Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah : Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi, Pos dan Telekomunikasi yang Handal Dalam Mendukung Provinsi Riau 2020.

Sedangkan Misi Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah :

- 1. Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Jasa Transportasi, Pos dan Telekomunikasi yang nyaman, lancar dan terjangkau serta tepat waktu.
- 2. Meningkatkan Peraturan Perundang-undangan Sektor Perhubungan.

Bagan IV.I
Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Riau



Sumber : Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang penyajian data yang diperoleh penulis selama masa penelitian, data tersebut akan disajikan dalam bentuk deskripsi. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara langsung, dan mengambil referensi dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup, responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia beserta alasannya. Kemudian setiap jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner akan didistribusikan dalam bentuk tabel frekuensi.

Hasil penelitian akan dibagi ke dalam empat bagian, yang meliputi:

1. Bagian Pertama berisikan pertanyaan yang memuat identitas responden.
2. Bagian Kedua berisikan pertanyaan dan jawaban responden dari masing-masing indikator dalam setiap sub variabel penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel.
3. Bagian ketiga berisikan rekapitulasi jawaban responden dalam setiap indikator penelitian.
4. Bagian Keempat berisikan rekapitulasi jawaban responden dalam setiap sub variabel penelitian.

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari kuesioner tersebut, dibawah ini disajikan tabel-tabel yang disertai dengan jawaban responden kemudian diinterpretasikan sebagai berikut:

5.1 Identitas Responden

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	62	62,63
2.	Perempuan	37	37,37
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk responden sebanyak 99 orang, yang keseluruhannya terdiri dari 62 responden laki-laki atau 62,63%, sedangkan responden perempuan sebanyak 37 responden atau 37,37%. Jadi jumlah keseluruhan jumlah responden yang dijadikan sampel dari masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai – Rupert adalah 99 orang.

Dari uraian diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 62 orang atau 62,63%, karena kebanyakan pengguna jasa kapal Ro-Ro itu adalah laki-laki dibandingkan perempuan.

5.1.2 Umur Responden

Untuk mengetahui tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Tingkat Umur Responden

No	Tingkat Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	18 - 25 Tahun	21	21,21
2.	26 - 34 Tahun	33	33,33
3.	35 - 43 Tahun	27	27,27
4.	44 Tahun keatas	18	19,18
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden terbanyak adalah pada tingkat umur 26-34 tahun yaitu sebanyak 33 responden atau 33,33%. Tingkat umur 18-25 sebanyak 21 responden atau 21,21%, kemudian tingkat umur 35-43 sebanyak 27 responden atau 27,27%, dan tingkat umur 44 tahun keatas berjumlah 18 responden atau 18,18%.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden sudah cukup dewasa dalam memberikan tanggapan-tanggapanya terhadap pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini, sebab asumsi penulis adalah kedewasaan umur dapat memberikan isyarat terhadap kemampuan dari seseorang dalam menilai dan memutuskan suatu permasalahan dengan jalan pikir yang lebih matang dan lebih bijak, karena umur berhubungan dengan seberapa banyak pengalaman yang mereka peroleh.

5.1.3 Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan sangat diperlukan dalam pembangunan, karena dengan pendidikanlah sumber daya manusianya akan berkualitas. Untuk mengetahui gambaran dan tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Tamat SD	13	13,13
2	SD	25	25,25
3	SMP / Sederajat	28	28,28
4	SLTA / Sederajat	22	22,22
5	Perguruan Tinggi	11	11,11
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang terpilih dalam penelitian ini adalah 99 responden dengan berbagai tingkatan pendidikan yaitu, yang mempunyai latar belakang tidak tamat SD sebanyak 13 orang responden atau 13,13%, tamat SD sebanyak 25 responden atau 25,25%, tamatan SMP sebanyak 28 responden atau 28,28%, tamatan SLTA 22 responden atau 22,22%, dan yang mempunyai latar belakang lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 11 responden atau 11,11%.

Dari penjelasan diatas dapat dinyatakan bahwa secara umum tingkat pendidikan responden sudah dapat dikatakan baik karena mayoritas responden paling tidak sudah mengenyam pendidikan di SD, meskipun ada juga sebagian kecil responden yang tidak tamat SD yaitu responden yang termasuk dalam kategori umur 44 tahun keatas. Namun demikian, variasi tingkat pendidikan responden sudah cukup baik karena mencangkup seluruh tingkat pendidikan yakni mulai dari tingkat SD, SMP, SLTA dan ada juga yang Perguruan Tinggi.

4. Mata Pencapaian Responden

Berikut ini adalah data responden dilihat dari mata pencapaian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.4
Jenis Mata Pencapaian Responden

No	Mata Pencapaian	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	32	32,32
2	Karyawan Pabrik	12	12,12
3	Pedagang	27	27,27
4	PNS	12	12,12
5	Tidak Bekerja	16	16,16
JUMLAH		99	100,00 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar mata pencapaian responden adalah petani yaitu 32 orang atau 32,32%, karyawan pabrik sebanyak 12 orang atau 12,12%, pedagang sebanyak 27 orang atau 27,27%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 12 orang atau 12,27%, dan responden yang tidak bekerja sebanyak 16 orang atau 16,16%.

Dari uraian diatas, terlihat bahwa sebagian besar mata pencapaian responden adalah sebagai petani yaitu 32 orang, hal ini sesuai dengan hasil pengamatan penulis di lokasi penelitian bahwa bertani adalah jenis mata pencapaian utama masyarakat di Dumai dan Pulau Rupat, jenis pertaniannya yaitu padi, kelapa sawit dan perkebunan karet. Kemudian untuk 12 orang responden yang mempunyai mata pencapaian sebagai karyawan pabrik, berdasarkan observasi langsung penulis adalah karyawan yang bekerja di pabrik pengolahan kelapa sawit PT SRL di Pulau Rupat dan di beberapa perusahaan pengolahan minyak di Dumai. Kemudian untuk 27

orang responden yang mempunyai mata pencaharian sebagai pedagang, berdasarkan pengamatan penulis bahwa sebagian besar masyarakat kota Dumai dan masyarakat Pulau Rupat itu bermata pencaharian sebagai pedagang dengan persentase 27,27% yang meliputi pedagang toko hingga pedagang kaki lima, selanjutnya untuk 12 orang responden yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah para guru Sekolah yang berada di Pulau Rupat. Dan untuk 16 orang responden yang tidak bekerja, berdasarkan pengamatan penulis adalah dari responden yang berstatus sebagai mahasiswa dan responden yang berjenis kelamin perempuan.

5.2 Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai - Rupat.

Pemerintah merupakan salah satu lembaga yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terwujudnya roda pemerintahan dengan baik. Penduduk sebagai bagian dari berdirinya suatu pemerintahan akan lebih cenderung menciptakan kerjasama dan hubungan baik. sedangkan pemerintah dari tugas dan kewajibannya bertanggung jawab untuk memberikan arahan dan kebijakan yang dapat menguntungkan keuntungan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pemerintah. karena hal ini dilihat dari kondisi kebutuhan masyarakat yang lebih ditingkatkan, sehingga kesejahteraan dapat tercapai.

Dalam setiap organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya suatu proses yang menggerakkan kearah sasaran yang hendak dicapai. Proses penggerakan ini

lazim disebut dengan proses manajemen, dimana suatu proses kegiatan pimpinan yang harus dilakukan dengan mempengaruhi cara-cara pemikiran untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan melalui bekerjasama dengan orang-orang sebagai tenaga kerja serta memanfaatkan sumber-sumber lainnya dan waktu yang tersedia dengan cara yang tepat. Untuk menjamin agar semua pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya dapat berjalan sesuai menurut rencana, maka seorang pimpinan tersebut harus memiliki kemampuan untuk memandu, menuntun, membimbing, memotivasi, mengemudi organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, sumber pengawasan yang baik, serta membawa pengikutnya kepada sasaran yang hendak di tuju sesuai ketentuan.

Peran dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan pemerintahan daerah pada otonomi daerah saat ini, Pemerintah Provinsi Riau telah melaksanakan beberapa usaha yang dapat menyelesaikan permasalahan rakyat yang diantaranya adalah tentang penyelenggaraan pelayanan jasa dibidang penyeberangan antar Kota Dumai dan Pulau Rupat yang diatur oleh Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts 72/V/2009 Tentang Penetapan Lintas Penyeberangan Dumai – Tanjung Kapal (Pulau Rupat).

Dasar pertimbangan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan, dengan maksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal

bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan atau antar moda transportasi. Kepelabuhan itu meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraab pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran arus lalu lintas kapal, penumpang dan atau barang, keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Dalam pengoperasian pelabuhan penyeberangan, Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab untuk mengurus segala kegiatan ini yang dilimpahkan oleh Dinas Perhubungan terkait. Dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Standar Operasional dan Prosedur Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau dalam pasal 4 ayat 1 menerangkan bahwa untuk terwujudnya fungsi pelabuhan, dilakukan kegiatan penataan, pengaturan dan pengawasan. Selanjutnya dalam keputusan ini tepatnya pada pasal 23 ayat 1 menjelaskan bahwa pengendallian dan pengawasan operasional yang berkaitan dengan penumpang dan barang bawaannya, kendaraan dan muatannya serta fasilitas pelabuhan dipimpin oleh kepala pelabuhan. Dan pada ayat 2 dijelaskan bahwa pengendalian operasional yang berkaitan dengan keamanan pelabuhan dipimpin oleh kepala pelabuhan dan berkoordinasi dengan instansi terkait.

Pada tanggal 10 Januari 2009 Kota Dumai dan Pulau Rupat telah resmi memiliki jasa angkutan penyeberangan berupa kapal Ro-Ro oleh Pemerintah

Provinsi Riau, namun dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro kepada masyarakat ini memiliki banyak permasalahan yaitu pengoperasian kapal tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, kapal sering tidak beroperasi, ketidak sesuaian besaran tarif yang dipungut oleh petugas dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 07 Tahun 2010 tentang tarif Jasa Pelabuhan dan Penyeberangan serta kondisi pelabuhan dan penyeberangan yang kurang baik.

Selanjutnya untuk mengetahui Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai - Rupat ditetapkan beberapa indikator yang relevan, yang pembahasannya dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

5.2.1 Pengawasan Fasilitas Pokok dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan

Yang dimaksud dengan pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan merupakan pengawasan yang dilakukan oleh pihak dinas perhubungan, komunikasi dan informasi pemerintah provinsi terhadap penyelenggaraan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro kepada masyarakat berupa penyediaan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang seperti terminal penumpang, penimbangan kendaraan bermuatan, jalan penumpang keluar/masuk (gang way), tempat perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhan, tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal dan fasilitas umum lainnya berupa tempat peribadatan, taman dan tempat kesehatan.

Kemudian, dibawah ini akan disajikan hasil penelitian penulis mengenai fungsi pengawasan dinas perhubungan pada fasilitas pokok dan fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai - Rupat berdasarkan indikatornya yaitu :

a. Pelayanan Terminal Penumpang

Pelayanan terminal penumpang merupakan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dan penyeberangann kepada pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro berupa memberikan fasilitas seperti tempat tunggu, areal perparkiran, tempat membeli tiket dan fasilitas lainnya dalam rangka menunggu keberangkatan kapal dan pelayanan terminal penumpang berupa jasa yang diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro guna kenyamanan pihak pengguna.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro terkait dalam pelayanan terminal penumpang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.5
Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Tempat Tunggu
Penumpang Sebelum Memasuki Kapal.

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Baik	9	9,09
2.	Cukup Baik	12	12,12
3.	Kurang Baik	63	53,64
4.	Tidak Baik	15	15,15
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 9 orang atau 9,09% menyatakan bahwa kondisi tempat tunggu penumpang sebelum memasuki kapal itu baik, sebanyak 12 orang atau 12,12% menyatakan bahwa kondisi tempat tunggu penumpang Cukup Baik, sebanyak 63 orang atau 63,64% menyatakan Kurang Baik dan sebanyak 25 orang atau 15,15% menyatakan kondisi tempat tunggu penumpang Tidak Baik.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kondisi tempat tunggu penumpang sebelum memasuki kapal itu tidak baik .

Berdasarkan pengamatan penulis ditempat penelitian, terdapat kekurangan dibagian fasilitas tempat tunggu penumpang saat menunggu kapal beroperasi, terutama tempat duduk penumpang di Pelabuhan Kota Dumai, kurangnya tempat duduk mengakibatkan banyak penumpang yang tidak mendapatkan fasilitas ini, sebagian atap pelabuhan banyak yang rusak dan sempitnya area parkir disekitar pelabuhan penyeberangan.

Kemudian untuk mengetahui tanggapan responden tentang apakah penumpang mendapatkan fasilitas tempat tunggu sebelum memasuki kapal:

Tabel V.6
Jawaban Responden Mengenai Apakah Semua Penumpang
Mendapatkan Fasilitas Tempat Tunggu Sebelum Memasuki Kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	57	57,58
2.	Sering	8	8,08
3.	Kadang-kadang	23	23,23
4.	Tidak Pernah	11	11,11
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden mengenai apakah semua penumpang mendapatkan tempat tunggu, yang menjawab Selalu sebanyak 57 orang atau 57,58%, kemudian yang menjawab Sering sebanyak 8 orang atau 8,08%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 23 orang atau 23,23% dan yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 11 orang atau 11,11%.

Berdasarkan pengamatan penulis di tempat penelitian, pengelola pelabuhan dan penyeberangan telah membangun tempat tunggu untuk penumpang jasa angkutan kapal Ro-Ro, karena sebanyak 57 orang atau 57,58% menjawab mendapatkan tempat tunggu di area pelabuhan sebelum memasuki kapal, namun tidak semua penumpang yang mendapatkan fasilitas tempat tunggu, dari jawaban responden terdapat 11 orang atau 11,11% yang tidak mendapatkan fasilitas tempat tunggu. Dari penjelasan hasil penelitian diatas, dapat dianalisa bahwa sebagian besar penumpang telah mendapatkan tempat tunggu, namun masih ada juga sebagian penumpang yang belum mendapatkan fasilitas ini, hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian pemerintah Provinsi Riau terhadap

Operasional fasilitas jasa pelabuhan penyeberangan di daerah ini. Analisa ini didukung oleh pendapat ketua seksi operasional Unit Pelaksana Tugas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau yaitu Bapak Rijaya dalam wawancara dengan penulis pada Tanggal 14 September 2012, beliau mengatakan :

“ Sebenarnya kami mengetahui akan hal ini, tapi saya kira fasilitas seperti itu masih biasa digunakan hanya sebagian kecil penumpang saja yang tidak mendapatkan fasilitas ini, kemungkinan tahun anggaran depan kami akan mengusulkan kepada pihak kabupaten kota untuk membangun fasilitas ini lebih layak lagi.”

b. Fasilitas untuk kendaraan

Fasilitas kendaraan pada saat di area tempat tunggu meliputi fasilitas tempat perparkiran kendaraan dan penimbangan kendaraan yang bermuatan. Demi menjaga ketertiban di daerah pelabuhan diperlukan penertiban dan penataan kendaraan yang berparkir diwilayah pelabuhan. Untuk itu petugas harus selalu mengingatkan dan mengintruksikan kepada penumpang yang membawa kendaraan untuk memarkirkan kendaraan yang telah disediakan oleh pengelola jasa pelabuhan.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai intruksi petugas kepada penumpang untuk memarkirkan kendaraannya ditempat yang disediakan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.7
Jawaban Responden Mengenai Intruksi Petugas Kepada
Penumpang Untuk Memarkirkan Kendaraan Di Wilayah Tempat
Tunggu

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	14	14,14
2.	Sering	32	32,32
3.	Kadang-kadang	29	29,29
4.	Tidak Pernah	24	24,24
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 14 orang atau 14,14% responden menjawab petugas selalu memberikan intruksi kepada penumpang untuk memarkirkan kendaraannya di tempat yang sudah disediakan, sebanyak 32 orang atau 32,32% responden menjawab Sering, 29 orang atau 29,29% responden menjawab Kadang-kadang dan 24 orang atau 24,24% responden menjawab Tidak Pernah diintruksikan oleh petugas untuk memarkirkan kendaraannya di tempat yang telah disediakan.

Dari hasil pengamatan penulis di tempat penelitian, banyak penumpang yang memarkirkan kendaraannya tidak pada posisi yang tepat, sehingga mengakibatkan kendaraan yang berparkir tidak teratur di area tempat tunggu kendaraan penumpang. Hal ini terjadi dikarenakan petugas jarang sekali mengatur dan mengintruksikan untuk mamarkirkan kendaraan pada tempatnya. Penjelasan ini penulis kutip dari salah satu penumpang yang bapak agus ketika ingin menyeberang ke Pulau Rupat

saat diwawancara pada tanggal 10 september 2012, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya ini hal yang biasa, karena petugas tidak pernah marah dan menegur saya saat memarkirkan kendaraan saya dimana saja, jadi, di mana pun saya memarkirkan kendaraan saya itu tidak masalah selagi tidak melewati pintu keluar penumpang menuju ke kapal”

Selain petugas menertibkan kendaraan penumpang yang berada di terminal penumpang, petugas juga harus melakukan penimbangan bagi kendaraan yang bermuatan sebelum petugas melakukan muat kendaraan didalam kapl. Penimbangan kendaraan yang bermuatan dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah berat barang yang dibawa oleh penumpang sebelum kendaraan dimasukkan kedalam kapal, penimbangan ini dilakukan untuk mencegah supaya kapal tidak melebihi muatan atau kapasitas yang telah ditentukan. Untuk mengetahui apakah petugas melakukan penimbangan kendaraan yang bermuatan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.8
Jawaban Responden Mengenai Penimbangan Kendaraan Beserta Muatannya.

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	-	00,00
2.	Sering	-	00,00
3.	Kadang-kadang	-	00,00
4.	Tidak Pernah	99	99,99
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh responden yang berjumlah 99 orang atau 100% responden menjawab tidak pernah

dilakukan penimbangan kendaraan yang bermuatan sebelum memasuki kapal.

Dari hasil jawaban responden mengenai penimbangan kendaraan penumpang yang bermuatan penulis memberikan kesimpulan bahwa tidak ada kegiatan penimbangan kendaraan penumpang yang bermuatan sebelum memasuki ke kapal. Hal ini sama seperti hasil observasi penulis pada tanggal 12 september 2012, yang mana penulis tidak menemukan adanya penimbangan kendaraan yang bermuatan. Hal ini dikarenakan tidak adanya alat timbangan kendaraan yang disediakan oleh pihak pengelola pelabuhan dan penyeberangan Provinsi Riau, seperti yang diungkapkan oleh Niswandi sebagai koordinator Pelabuhan Penyeberangan di Dumai pada tanggal 12 september 2012, beliau mengatakan bahwa :

“Kami tidak pernah melakukan penimbangan kendaraan yang bermuatan, karena kami kira tidak perlu ditimbang lagi kami sudah biasa memperkiraan berapa kapasitas muatan yang akan dilangsir oleh kapal Ro-Ro, lagi pemerintah provinsi tidak menyediakan alat timbangan untuk kendaraan. untuk biaya kami melihat dari jenis barang yang dibawanya, hal ini sudah biasa kami lakukan”

c. Fasilitas umum dan fasilitas penunjang lainnya

Demi kelancaran jasa angkutan kapal Ro-Ro, pengelola pelabuhan penyeberangan perlu adanya fasilitas umum dan fasilitas penunjang lainnya seperti pembuatan dua jalur untuk memisahkan antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan (Gang Way).

Gang Way adalah sarana jalan saat menuju ke kapal, pelayanan jalan saat menuju ke kapal berupa fasilitas jalan yang memisahkan antara jalan untuk kendaraan dan jalan untuk pejalan kaki, pemisahan jalan ini dibuat untuk menertibkan penumpang saat menuju ke kapal yang di tertibkan oleh petugas operasional kapal. untuk mengetahui tanggapan responden tentang apakah petugas mengatur, menertibkan serta memisahkan antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan saat menuju ke kapal dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.9
**Jawaban Responden Mengenai Petugas yang mengatur,
 menertibkan serta memisahkan antara penumpang pejalan kaki
 dengan penumpang yang membawa kendaraan**

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	12	12,12
2.	Sering	17	17,17
3.	Kadang-kadang	34	34,34
4.	Tidak Pernah	36	36,36
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jawaban responden mengenai apakah petugas mengatur dan memisahkan jalan antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan saat menuju ke kapal, yang menjawab Selalu sebanyak 12 orang atau 12,12% responden, kemudian yang menjawab Sering 17 orang atau 17,17% responden, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 34 orang atau 34,34% responden dan sebanyak 36 orang atau 36,36% responden yang menjawab petugas Tidak Pernah diatur dan ditertibkan dan memisah

penumpang pejalan kaki dan penumpang yang membawa kendaraan saat berjalan menuju ke kapal.

Penulis melakukan pengamatan di tempat penelitian, bahwasanya selama penumpang menuju ke kapal tidak ada petugas yang mengatur serta memisahkan antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan, petugas hanya menjaga dan mengatur sebatas pintu keluar dan masuk area tempat tunggu penumpang saja dengan alasan tidak adanya jalur pemisah antar pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan. alasan ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Mulawarman yang mana menjabat sebagai petugas kelancaran lalu lintas operasional pelabuhan penyeberangan Dumai pada tanggal 10 september 2012, beliau mengatakan bahwa :

“Bukannya kami tidak mengatur dan memisahkan antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan saat menuju ke kapal, tapi bagaimana kami mau mengatur dan menertibkan mereka sementara jalur yang dibangun hanya satu jalur saja, tidak ada jalur pemisah antara pejalan kaki dengan kendaraan, bagi kami mengatur di depan pintu masuk dan keluar di area tempat tunggu penumpang sudah cukup”

Pelayanan Fasilitas Penunjang merupakan fasilitas umum lainnya yang berfungsi untuk menunjang kenyamanan penumpang terkait penyelenggaraan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro yang berada di Dumai dan Rupert. Namun apakah pelayanan fasilitas penunjang ini sudah nyaman dirasakan oleh para pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan Rupert?.

Untuk mengetahui tanggapan responden pelabuhan penyeberangan pada Ro-Ro di Dumai dan Rupert mengenai pelayanan Fasilitas penunjang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.10
Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Fasilitas Penunjang Pada
Pelabuhan Penyeberangan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro
Dumai - Rupert

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Baik	41	41,41
2.	Cukup Baik	17	17,17
3.	Kurang Baik	34	34,34
4.	Tidak Baik	7	7,07
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jawaban responden mengenai pelayanan fasilitas penunjang pada pelabuhan penyeberangan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai dan Rupert menjawab Baik sebanyak 41 orang atau 41,41% responden, kemudian yang menjawab Cukup Baik sebanyak 17 orang atau 17,17% responden, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 34 orang atau 34,34% responden dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 7 orang atau 7,07% responden.

Dari penjelasan diatas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden menjawab kondisi fasilitas penunjang yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau Kurang Baik, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu penumpang yaitu Bapak Marjo Tanjung yang mengatakan:

“kalau penilaian saya tentang kondisi fasilitas penunjang ini tergolong masih kurang baik ya, karena kami sebagai penumpang

sering kesulitan untuk mendapatkan fasilitas ini, contohnya ruangan sholat yang kecil, Wc nya tidak bagus dan harus membayar, ruangan P3Knya pun tidak ada apa lagi taman, harapan kami untuk kedepannya pihak provinsi maupun Kabupaten Kota dapat meningkatkan lagi terhadap kenyamanan penunmapang.”

5.2.2 Pengawasan Operasional / Lapangan.

Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap pengoperasian jasa pelabuhan penyeberangan merupakan salah satu tugas dan fungsi yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro yang berada di Dumai dan Rupat. Didalam Uraian Tugas (Job Discription) UPT Pelabuhan Penyeberangan pada Dinas Perhubungan Provinsi Riau menjelaskan bahwa salah satu tugas Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah melakukan pengawasan rutin yang tertuang pada poin (a) yaitu : melaksanakan pengawasan rutin pelaksanaan operasional pelabuhan penyeberangan di pelabuhan penyeberanga Dumai dan di pelabuhan penyeberangan Pulau Rupat.

Dalam penelitian ini, fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau dibidang operasional indikator yang diteliti oleh penulis mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Nomor KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Prosedur Pengoperasian Pelabuhan Penyeberanngan di Provinsi Riau pada bagian ketiga Pasal 10 ayat 3 yaitu :

- a. pelayanan penumpang
- b. Pelayanan kendaraan
- c. Pelayanan kapal

- d. Pengecekan dan perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan
- e. Keamanan dan ketertiban

Adapun hasil penelitian penulis mengenai fungsi pengawasan Dinas Perhubungan dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai - Rupat berdasarkan indikatornya yaitu :

a. Pelayanan Penumpang.

Pelayanan penumpang adalah pemberian jasa oleh pihak pengelola jasa angkutan kapal Ro-Ro kepada penumpang berupa pelayanan diluar kapal maupun didalam kapal. Pelayanan penumpang penumpang diluar kapal seperti pemberian tiket penumpang, memungut tarif jasa angkutan kapal sesuai dengan kelas dan berat muatan kendaraan penumpang, sedangkan pelayanan penumpang didalam kapal seperti pengoperasian kapal yang sesuai dengan jadwal, kenyamanan didalam kapal saat beroperasi seperti mendapatkan kursi saat berada didalam kapal.

Pelayanan penumpang pada pengoperasian kapal Ro-Ro di Dumai dan di Rupat telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.11
Jadwal Pengoperasian Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat

No	Hari	Jumlah		Keterangan
		Berangkat	Tiba	
1	Senin S/D Minggu Rupat-Dumai			Sabtu Minggu jadwal dapat berubah sesuai dengan jumlah penumpang
	a. Trip I	07.00 Wib	08.30 Wib	
	b. Trip II	10.00 Wib	11.30 Wib	
	c. Trip III	13.00 Wib	14.30 Wib	
	d. Trip IV	16.00 Wib	17.30 Wib	
2	Senin S/D Minggu Dumai-Rupat			Sabtu Minggu jadwal dapat berubah sesuai dengan jumlah penumpang
	a. Trip I	08.30 Wib	10.00 Wib	
	b. Trip II	11.30 Wib	13.00 Wib	
	c. Trip III	14.30 Wib	16.00 Wib	
	d. Trip IV	17.30 Wib	19.00 Wib	

Sumber : UPT Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah pengoperasian kapal sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.12
Jawaban Responden Mengenai apakah Pengoperasian Kapal Sudah Sesuai Dengan Jadwal yang ditetapkan

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Sesuai	8	8,08
2.	Cukup Sesuai	9	9,09
3.	Kurang Sesuai	33	33,33
4.	Tidak Sesuai	49	49,49
JUMLAH		99	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 8 orang atau 8,08% responden menjawab pengoperasian kapal Sesuai dengan jadwal, sebanyak 9 orang atau 9,09% responden menjawab Cukup Sesuai, 33 orang atau

33,33% responden menjawab Kurang Sesuai dan sebanyak 49 orang atau 49,49% responden menjawab bahwa pengoperasian kapal Tidak Sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau.

Dari tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa pengoperasian kapal Ro-Ro tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, yaitu dengan jumlah 49 orang atau 49,49% responden yang mengatakan tidak sesuai. Jawaban responden ini diperkuat dengan hasil observasi penulis di lokasi penelitian pada tanggal 10 September 2012 bahwasanya pengoperasian kapal Ro-Ro Dumai dan Rupat hanya sebanyak 3 (tiga) trip dari Rupat, yaitu pada pukul 08.30 wib, 13.00 wib dan 17.00 wib, sedangkan dari Dumai beroperasi pada pukul 10.00 wib, 15.00 wib dan pukul 18.30 wib.

Permasalahan ini ditanggapi langsung oleh Kepala Bidang Perhubungan Laut Provinsi Riau yakni Bapak Jonatan dalam wawancara penulis pada tanggal 10 September 2012, beliau mengatakan bahwa :

“Permasalahan ini sebenarnya sudah lama kami ketahui, kami juga mengesalkan ketika Dinas Perhubungan Kabupaten Kota membenarkan kalau kapal Ro-Ro itu hanya beroperasi 3 (tiga) kali dalam sehari, pada hal UPT kami telah menjadwalkan 4 (empat) kali dalam sehari untuk pengoperasionalan kapal Ro-Ro di Dumai–Rupat, kami pun sudah menanyakan kepada pihak Dinas perhubungan terkait dalam rapat pembahasan anggaran operasional pelabuhan penyeberangan pada Februari 2010 kemaren, mereka hanya menjawab karena kondisi Paray (kapal) belum stabil saat ini”

Kemudian pelayanan penumpang dalam pemungutan tarif penumpang dan kendaraan sudah diatur oleh Peraturan Gubernur Riau

Nomor 07 tahun 2010. Ada pun sesuai tidaknya tarif yang diberikan oleh petugas kapal Ro-Ro kepada penumpang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.13
Jawaban Responden Mengenai Apakah Tarif yang diberikan kepada
Penumpang Sudah Sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau
Nomor 07 Tahun 2010

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Sesuai	17	17,17
2.	Cukup Sesuai	20	20,20
3.	Kurang Sesuai	29	29,29
4.	Tidak Sesuai	33	33,33
JUMLAH		99	100 %

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel V.13 di atas Tanggapan Responden mengenai kesesuaian tarif jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai dan Rupat diketahui bahwa sebanyak 17 orang atau 17,17% responden menjawab Sesuai, 20 orang atau 20,20% responden menjawab cukup sesuai, sebanyak 29 orang atau 29,29% responden menjawab Kurang Sesuai dan sebanyak 33 orang atau 33,33% responden yang menjawab Tidak Sesuai. Dengan demikian sebagian besar responden berpendapat bahwa tarif jasa angkutan penyeberangan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat Tidak Sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 07 Tahun 2010.

Dari hasil penelitian penulis dilapangan, penulis penemuan bahwa peungutan tarif jasa pelabuhan penyeberangan penumpang tidak sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 07 Tahun 2010 tentang tarif jasa pelabuhan penyeberangan, yang mana pada dasarnya untuk penumpang itu hanya Rp 4.000.00 dan Rp 11.500.00 untuk penumpang yang membawa

kendaraan yang tercantum dalam buku karcis atau SKRD, namun pada kenyataannya penumpang harus membayar Rp.5000 untuk penumpang dan Rp 12.000 untuk penumpang yang membawa kendaraan berotor roda dua. Hal ini tampak jelas sekali bahwa pungutan jasa pelabuhan penyeberangan pada angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat tidak sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau.

Petugas pelayanan tiket menjelaskan saat wawancara langsung penulis dengan Ibu Rento Handayani pada tanggal 14 september 2012, bahwa :

“Hal ini kami lakukan pada awalnya bukan karna ada kesengajaan, melainkan karena tidak adanya uang kembalian penumpang yang lebih saat membayar tiket. Ketidak sengajaan ini lama-lama menjadi suatu kebiasaan kami saat memungut tarif jasa pelabuhan penyeberangan. Lagian penumpang pun tidak merasa keberatan ketika kami meminta tarif sebesar ini”

Dari penjelasan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa ketidak sesuaian tarif yang dipungut oleh petugas pelabuhan penyeberangan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat dikarenakan kurangnya penilaian, pengendalian dan pengawasan langsung dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Selanjutnya dalam pelayanan penumpang saat kapal beroperasi, penumpang mengharapkan mendapatkan kursi yang layak. Untuk itu dibawah ini akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang pelayanan penumpang yang mendapatkan fasilitas kursi penumpang saat berada didalam kapal.

Tabel V.14
Jawaban Responden Mengenai Apakah Semua Penumpang
Mendapatkan Kursi Penumpang Saat Berada di Dalam Kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	67	67,68
2.	Sering	17	17,17
3.	Kadang-kadang	13	13,13
4.	Tidak Pernah	2	2,02
JUMLAH		99	100 %

Sumber : Data Olahan Tahun 2012

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden mengenai apakah semua penumpang mendapatkan kursi saat didalam kapal menjawab Selalu sebanyak 67 orang atau 67,68% responden, kemudian yang menjawab Sering sebanyak 17 orang atau 17,17% responden, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 13 orang atau 13,13% responden dan yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 2 orang atau 2,02% responden.

Dari penjelasan diatas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden menjawab penumpang Selalu mendapatkan kursi penumpang saat kapal beroperasi. Namun berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 14 september 2011 dengan petugas operasional kapal Ro-Ro, yaitu Bapak Budi purnomo, Beliau mengatakan:

“ memang pada dasarnya hampir semua penumpang mendapatkan kursi penumpang yang layak, tetapi tidak bisa dipungkiri masih ada penumpang yang harus berdiri didalam kapal saat kapal beroperasi karena tidak kebagian kursi, hal ini disebabkan kapasitas kapal yang masih tergolong kecil Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara diatas,

penulis menganalisa bahwa pihak pengelola jasa angkutan kapal Ro-Ro melakukan memberikan pelayanan penumpang yang baik terkait

kenyamanan penumpang dalam mendapatkan kursi, namun dikarenakan masih adanya sebagian penumpang yang harus rela berdiri karena tidak mendapatkan fasilitas kursi penumpang, maka pelayanan ini masih dinilai kurang baik, karena penumpang sudah membayar tarif yang tergolong mahal dan tidak mendapatkan fasilitas yang layak.

b. Pelayanan Kendaraan

Pelayanan kendaraan penumpang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro berupa pengaturan kendaraan keluar masuk kapal, memeriksa kendaraan dan barang muatannya serta mengatur kendaraan didalam kapal.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah petugas memeriksa kendaraan penumpang sebelum memasuki kapal dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.15
Jawaban Responden Mengenai apakah Petugas Memeriksa
Kendaraan dan Barang Milik Penumpang Sebelum Memasuki ke
Kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	16	16,16
2.	Sering	19	19,19
3.	Kadang-kadang	31	31,31
4.	Tidak Pernah	33	33,33
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 16 orang atau 16,16% responden menjawab petugas Selalu memeriksa kendaraan dan barang milik penumpang sebelum memasuki ke kapal, sebanyak 19 orang atau 19,19% responden menjawab Sering, 31 orang atau 31,31% responden

menjawab Kadang-kadang dan sebanyak 33 orang atau 33,33% responden menjawab petugas Tidak Pernah memeriksa kendaraan dan barang milik penumpang sebelum memasuki kapal. Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa petugas tidak melakukan pemeriksaan kendaraan dan barang milik penumpang sebelum masuk ke kapal.

Berikut adalah kutipan langsung dari pernyataan Bapak Hotben Simare Mare selaku Petugas Pelayanan Kendaraan Operasional Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Kapal dalam wawancara penulis pada tanggal 14 september 2012:

“Pemeriksaan kendaraan yang kami lakukan hanyalah pada kendaraan yang beroda lebih dari dua dan pada kendaraan sepeda motor penumpang yang membawa muatan serta kendaraan penumpang yang membawa barang mencurigakan. Untuk sepeda motor kami jarang sekali melakukan pemeriksaan, karena bagi kami mereka aman-aman saja.”

Kemudian untuk mengetahui tanggapan responden tentang petugas yang mengatur kendaraan penumpang saat berada di dalam kapal dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.16
Jawaban Responden Mengenai Pengaturan Kendaraan di Dalam Kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	51	51,51
2.	Sering	21	21,21
3.	Kadang-kadang	19	19,19
4.	Tidak Pernah	8	8,08
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden mengenai petugas melakukan pengaturan kendaraan ketika berada didalam kapal, yang menjawab Selalu sebanyak 51 orang atau 51,51% responden, kemudian yang menjawab Sering sebanyak 21 orang atau 21,21% responden, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 19 orang atau 19,19% responden dan yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 8 orang atau 8,08% responden.

Dari penjelasan diatas, dapat dinyatakan bahwa petugas jasa angkutan kapal Ro-Ro telah melakukan penertiban dan pengaturan kendaraan penumpang saat beraada didalam kapal dengan mengacu jawaban responden sebanyak 51 orang atau 51,51% yang mengatakan petugas Selalu mengatur kendaraan di dalam kapal.

Tertib saat masuk dan keluar kapal merupakan hal yang sangat di utamakan sebelum petugas melakukan bongkar muat di dalam kapal, petugas kapal hendaknya selalu mengatur dan menertibkan penumpang yang membawa kendaraan pribadi saat melakukan bongkar muat di kapal, hal ini dilakukan untuk menghindari dari kemacetan, saling dorong dan jatuhnya penumpang kedalam laut.

Kemudian untuk mengetahui jawaban responden mengenai petugas yang mengatur kendaraan pribadi yang turun naik ke kapal dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel V.17
Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas Mengatur
Kendaraan Pribadi yang turun Naik ke Kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	33	23
2.	Sering	29	20,20
3.	Kadang-kadang	21	51,51
4.	Tidak Pernah	16	24,24
JUMLAH		99	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel V.17 di atas tanggapan responden mengenai petugas kapal yang mengatur kendaraan pribadi yang turun naik ke kapal, terdapat 33 orang atau 33,33% responden menjawab petugas Selalu mengatur kendaraan pribadi yang turun naik ke kapal, 29 orang atau 29,29% responden menjawab Sering, 21 orang atau 21,21% responden menjawab Kadang-kadang, dan sebanyak 16 orang atau 16,16% responden menjawab petugas Tidak Pernah melakukan peneriban terhadap kendaraan penumpang yang keluar masuk kapal. Dengan demikian sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas melakukan pengaturan dan penertiban kendaraan pribadi penumpang yang turun naik ke kapal, namun sebagian responden juga mengatakan petugas hanya kadang-kadang bahkan tidak pernah mengatur kendaraan pribadi yang turun naik ke kapal saat melakukan bongkar muat.

c. Pelayanan Kapal

Demi tercapainya pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro bagi masyarakat perlu adanya pelayanan kepada kapal. Pelayanan kapal itu berupa menstabilkan kapal agar kapal selalu beroperasi dengan lancar

dan tidak rusak serta mengoperasikan kapal sesuai dengan kapasitas dan jadwalnya.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah petugas memeriksa dan mengawasi kebersihan ruangan kapal saat beroperasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.18
Jawaban Responden Mengenai Apakah petugas memeriksa dan mengawasi kebersihan ruangan kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	21	21,21
2.	Sering	18	18,18
3.	Kadang-kadang	31	31,31
4.	Tidak Pernah	29	29,29
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 21 orang atau 21,21% responden yang menjawab petugas Selalu memeriksa dan mengawasi kebersihan ruangan kapal pada saat beroperasi, 18 orang atau 18,18% responden menjawab Sering , sebanyak 31 orang atau 31,31% yang menjawab Kadang-kadang dan sebanyak 29 orang atau 29,29% responden menjawab petugas Tidak Pernah memeriksa dan mengawasi kebersihan ruangan kapal saat beroperasi. Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa petugas kadang-kadang memeriksa dan mengawasi kebersihan ruangan kapal saat beroperasi dengan mengacu pada jawaban responden yaitu 31 orang atau 31,31% responden yang menyatakan kadang-kadang.

Kemudian untuk mengetahui tanggapan responden tentang apakah kapal Ro-Ro pernah tidak beroperasi dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel V.19
Jawaban Responden Mengenai mengoperasikan kapal tiap harinya

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	37	37,37
2.	Sering	29	29,29
3.	Kadang-kadang	33	33,33
4.	Tidak Pernah	-	-
JUMLAH		99	100 %

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 37 orang atau 37,37% responden mengatakan kapal Ro-Ro beroperasi tiap harinya, sebanyak 29 orang atau 29,29% responden mengatakan Sering beroperasi, 33 orang atau 33,33% responden menjawab kapal Kadang-kadang beroperasi dan tidak ada responden yang menjawab kapal Tidak beroperasi.

Dari jawaban responden penulis dapat menganalisa bahwa kapal Ro-Ro selalu beroperasi setiap harinya dengan mengacu jawaban responden yaitu 37 orang atau 37,37% mengatakan kapal Selalu beroperasi tiap harinya. Namun disini lain terdapat 33 orang atau 33,33% responden yang mengatakan Kadang-kadang, hal ini memberikan pengertian bahwa kapal Ro-Ro pernah tidak beroperasi atau kadang-kadang tidak beroperasi tiap harinya. Dari informasi yang penulis dapatkan tidak beroperasinya kapal Ro-Ro diakibatkan karena kapal sering mengalami kerusakan dan habis masa lelang untuk penyewaan

kapal. Alasan ini sama hal nya dengan kutipan dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Riandi yang menjabat sebagai petugas pelayanan kapal operasional pelabuhan penyeberangan Rupert, beliau mengatakan bahwa :

“Tidak beroperasinya kapal ini diakibatkan karena masa kontrak kapal berakhir dan belum dilakukan pelelangan kembali, alasan lain itu karena kapal KM Paray akhir-akhir ini sering mengalami kerusakan sehingga mengakibatkan kami tidak melakukan kegiatan pengoperasian kapal Ro-Ro terlebih lagi pada tahun 2011 tercatat pada bulan januari, februari, maret, mei dan juni kapal tidak beroperasi karena rusak parah”.

Pada dasarnya perawatan dan perbaikan kapal itu adalah tugas dan tanggung jawab Dinas Perhubungan Provinsi Riau, karena hal ini sudah ditetapkan dalam isi perjanjian kontrak antara Dinas Perhubungan Provinsi dengan pihak PT. ASDP. Informasi ini penulis dapatkan berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan anggota PT. ASDP pada tanggal 14 September 2012, beliau mengatakan bahwa :

“berdasarkan perjanjian yang telah disepakati kedua pihak, yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Riau dengan kami (PT. ASDP) bahwa kerusakan dan perbaikan kapal itu ditanggung oleh Dinas Perhubungan, kami hanya menyediakan Kapalnya saja dengan total harganya sebesar Rp. 4,2 Milyar atau 2.640 trip”

d. Pengecekan dan Perbaikan Fasilitas Kepelabuhan

Pengecekan Fasilitas pelabuhan penyeberangan sangat perlu dilakukan oleh pihak pengelola jasa angkutan kapal Ro-Ro. Tujuan dilakukan pengecekan fasilitas pelabuhan penyeberangan adalah untuk mengetahui dan memantau sesuatu yang terjadi di wilayah

pengoperasian kapal dan melakukan tindakan perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan ketika terjadi permasalahan.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah Dinas Perhubungan Provinsi Riau melakukan pengecekan fasilitas pelabuhan penyeberangan di wilayah pengoperasian jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel V.20
Jawaban Responden Mengenai Pengecekan Fasilitas Kepelabuhan

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	7	7,07
2.	Sering	12	12,12
3.	Kadang-kadang	42	42,42
4.	Tidak Pernah	38	38,38
JUMLAH		99	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel V.20 di atas tanggapan responden mengenai pengecekan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau, dimana yang menjawab Selalu sebanyak 7 orang atau 7,07% responden, yang menjawab Sering sebanyak 12 orang atau 12,12% responden, dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 42 orang atau 42,42% responden, sedangkan yang menjawab Tidak Pernah sebanyak 38 orang atau 38,38% responden. Dengan demikian sebagian besar responden berpendapat bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Riau Kadang-kadang melakukan pengecekan fasilitas pelabuhan pada pelaksanaan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.

Penjelasan ini diperkuat oleh pendapat dari salah satu petugas pengecekan/perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan dalam wawancara penulis dengan Bapak Martua H.T.S pada tanggal 10 september 21012, beliau mengungkapkan bahwa :

“pengecekan kami lakukan hanya 1 (satu) atau 2 (dua) kali dalam satu tahun, karena kami kira keadaan fasilitas yang ada disana masih baik-baik saja, namun tidak menuntut kemungkinan jika ada permasalahan atau laporan dari lapangan mengharuskan kami kesana, kami pun dengan segera turun kelapangan dan mengecek permasalahan yang ada”.

Selanjutnya demi tercapainya pelayanan masyarakat terkait jasa angkutan kapal Ro-Ro yang baik sangat didukung oleh fasilitas yang memadai, fasilitas tersebut berupa fasilitas kepelabuhan dan fasilitas perkapalan. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan tersebut Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus melakukan perbaikan di semua fasilitas yang menyangkut dengan jasa pelabuhan dan penyeberangan.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kegiatan perbaikan fasilitas pelabuhan dan penyeberangan yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel V.21
Jawaban Responden Mengenai Apakah fasilitas pelabuhan dan penyeberangan Sering dilakukan Perbaikan

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	16	16,16
2.	Sering	22	22,22
3.	Kadang-kadang	36	36,36
4.	Tidak Pernah	25	25,25
JUMLAH		99	101

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel V.21 di atas tanggapan responden mengenai apakah pengelola sering melakukan perbaikan pada fasilitas pelabuhan dan penyeberangan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat, dimana yang menjawab Selalu sebanyak 16 orang atau 16,16% responden, yang menjawab Sering sebanyak 22 orang atau 22,22% responden, sebanyak 36 orang atau 36,36% responden menjawab Kadang-kadang, sedangkan sebanyak 25 orang atau 25,25% responden menjawab Tidak Pernah dilakukan perbaikan fasilitas pelabuhan dan penyeberangan pada kapal Ro-Ro Dumai-Rupat.

Jarangnya perbaikan yang dilakukan pihak pengelola jasa pelabuhan penyeberangan terkait fasilitas pelabuhan penyeberangan jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat juga diungkapkan oleh Bapak Rijaya selaku pengelola pelabuhan penyeberangan pada UPT pelabuhan penyeberangan Provinsi Riau pada tanggal 14 september 2012, beliau menerangkan bahwa :

“sebenarnya kami dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi pernah menyurati kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Kota untuk melakukan perbaikan dan pembenahan terkait fasilitas pelabuhan penyeberangan yang ada di Kota Dumai dan Pulau Rupat, namun respon dan tanggapan dari Dinas terkait untuk melakukan perbaikan sangat lamban sekali”

e. Keamanan dan Ketertiban

Keamanan dan ketertiban sangat penting dalam pelaksanaan pengoperasian kapal Ro-Ro, dari itu Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus mengutamakan keamanan dan ketertiban untuk menjaga keselamatan para penumpang kapal Ro-Ro. Keamanan dalam pelaksanaan

pengoperasian kapal berupa menjaga dan melaksanakan pengamanan di wilayah kerja pelabuhan penyelerangan, membuat rencana anggaran biaya kegiatan keamanan dan ketertiban, seperti perlengkapan pakaian keamanan.

Tabel berikut ini akan menjelaskan jawaban respon mengenai apakah petugas menyediakan pakaian keamanan penumpang didalam kapal :

Tabel V.22
Jawaban Responden Mengenai Menyediakan Pakaian Keamanan Saat Kapal Beroperasi

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	40	40,40
2.	Sering	13	13,13
3.	Kadang-kadang	24	24,24
4.	Tidak pernah	22	22,22
JUMLAH		99	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel V.22 di atas tanggapan responden mengenai petugas menyediakan pakaian keamanan untuk penumpang, sebanyak 40 orang atau 40,40% responden menjawab Selalu menyediakan pakaian keamanan penumpang, 13 orang atau 13,13% responden menjawab Sering, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 24 orang atau 24,24% responden, sedangkan sebanyak 22 orang atau 22,22% responden menjawab petugas Tidak Pernah menyediakan pakaian pengamanan da dalam kapal.

Dari hasil penelitian diatas, dapat dinyatakan bahwa petugas kapal Ro-Ro telah menyediakan pakaian pengaman didalam kapal, hal ini terlihat pada jawaaban responden yang menjawab selalu sebanyak 40 orang atau sekitar 40,40%, berdasarkan pengamatan penulis dilokasi

penelitian, dapat dikatakan bahwa petugas menyediakan pakaian keamanan bagi penumpang saat kapal beroperasi di ruangan emergency. Analisa ini diperkuat oleh pendapat Husairin yang menjabat sebagai pengkoordinasi pelabuhan Pulau Rupert, dalam wawancara dengan penulis pada tanggal 14 september 2012 beliau mengatakan:

“ Kami selalu menyediakan fasilitas keamanan penumpang seperti pakaian penumpang, tapi kadang-kadang petugas ada yang lupa menyiapkan pakaian ini, seperti bulan agustus dan september, karena kapal baru saja diperbaiki.”

Selanjutnya penulis akan menjelaskan hasil jawaban responden mengenai apakah petugas selalu ada untuk menjaga keamanan dan ketertiban didalam kapal dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel V.23
Jawaban Responden Mengenai apakah terdapat petugas keamanan didalam kapal

No	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Selalu	31	31,31
2.	Sering	15	15,15
3.	Kadang-kadang	32	32,32
4.	Tidak pernah	21	21,21
JUMLAH		99	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel V.23 di atas tanggapan responden mengenai apakah petugas keamanan dan ketertiban selalu berada ditempat saat kapal beroperasi, dimana yang menjawab selalu sebanyak 31 orang atau 31,31% responden, yang menjawab sering sebanyak 15 orang atau 15,15% responden, sebanyak 32 orang atau 32,32 responden menjawab kadang-kadang, sedangkan sebanyak 21 orang atau 21,21% responden menjawab

petugas keamanan dan ketertiban tidak pernah berada ditempat saat kapal beroperasi.

5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden dalam setiap Indikator Penelitian.

Secara keseluruhan, rekapitulasi dan analisis hasil penelitian terhadap masing-masing dalam setiap indikator penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terminal Penumpang

Tabel V.24
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Terminal Penumpang

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Kondisi Tempat Tunggu Penumpang Sebelum Naik Ke Kapal	9	12	63	15	100%
2	Mendapatkan Fasilitas Tempat Tunggu	57	8	23	11	100%
Jumlah		66	20	86	26	100%
Rata-rata		33	10	43	13	99
Jumlah Rata-rata		33,33	10,10	43,43	13,13	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa pertanyaan yang diteliti dari indikator terminal penumpang, tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 66, Cukup Baik sebanyak 20, Kurang Baik sebanyak 86, dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 26

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelayanan fasilitas terminal penumpang adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan

responden yang menyatakan Baik adalah 33 atau 33,33 %, yang menjawab Cukup Baik adalah 10 atau 10,10%, yang menjawab Kurang Baik adalah 43 atau 43,43 dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 13 atau 13,13%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan fasilitas terminal penumpang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 43 responden atau 43,43 % responden yang menjawab Kurang Baik.

Dari hasil jawaban responden diatas menunjukkan bahwa pelayanan penumpang pada saat di terminal penumpang sebelum menaiki kapal adalah dalam katagori kurang baik. Jawaban responden tersebut terbukti ketika penulis melakukan observasi dilapangan bahwa kondisi fasilitas terminal penumpang kurang baik seperti, penumpang banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk, bangunan tempat terminal sebagian sudah rusak dan ketidaknyamanan penumpang di area terminal penumpang karena kurang bersih.

2. Fasilitas untuk Kendaraan

Tabel V.25
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Untuk Kendaraan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Intruksi memarkirkan Kendaraan	14	32	29	24	100%
2	Penimbangan Kendaraan beserta muatannya	-	-	-	99	100%
Jumlah		14	32	29	123	100%
Rata-rata		7	16	14,5	61,5	99
Jumlah Rata-rata		7,07	16,16	14,65	62,12	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 pertanyaan yang diteliti dari indikator fasilitas untuk kendaraan, tanggapan responden yang menjawab Baik berjumlah 14, yang menjawab Cukup Baik berjumlah 32, yang menjawab Kurang Baik berjumlah 29, dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 123.

Kemudian untuk mengetahui apakah penumpang mendapatkan fasilitas untuk kendaraan adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 7 atau 7,07 %, yang menjawab Cukup Baik adalah 16 atau 16,16%, yang menjawab Kurang Baik adalah 14,5 atau 14,65% dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 61,5 atau 62,12%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan fasilitas untuk kendaraan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 61,5 atau 62,12 % responden yang menjawab Tidak Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilpangan pada tanggal 10 September 2012 terkait fasilitas untuk kendaraan disaat berada ditempat tunggu penumpang penulis menyaksikan menyaksikan bahwa fasilitas yang diberikan oleh pengelola jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan Rupat tergolong tidak baik, karena beberapa tugas tidak dilakukan oleh petugas pengelola jasa angkutan kapal Ro-Ro, seperti tidak adanya kegiatan penimbangan kendaraan yang bermuatan dan masih banyak penumpang yang memarkirkan kendaraan tidak pada tempatnya karena tidak ada perhatian dari petugas

3. Fasilitas Umum dan Penunjang lainnya

Tabel V.26
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Umum dan
Penunjang lainnya

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Petugas yang mengatur antara penumpang pejalan kaki dengan penumpang yang membawa kendaraan	12	17	34	36	100%
2	Pelayanan fasilitas penunjang lainnya	41	17	34	7	100%
Jumlah		53	34	68	43	100%
Rata-rata		26,5	17	34	21,5	99
Jumlah Rata-rata		26,77	17,17	34,34	21,72	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 pertanyaan yang diteliti dari indikator pelayanan fasilitas umum dan penunjang lainnya, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 53, kemudian yang menjawab Cukup Baik jumlahnya 34, yang menjawab Kurang Baik berjumlah 68 dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 43.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelayanan fasilitas umum dan penunjang lainnya adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 26,5 atau 26,77%, yang menjawab Cukup Baik adalah 17 atau 17,17%, yang menjawab Kurang Baik adalah 34 atau 34,34 dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 21,5 atau

21,72%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan fasilitas umum dan penunjang lainnya pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 34 responden atau 34,34 % responden yang menyatakan Kurang Baik.

Kurang baiknya pelayanan fasilitas umum dan fasilitas penunjang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat dikarenakan lemahnya koordinasi pemerintah Provinsi terhadap Pemerintah Kabupaten Kota, Karena Pemerintah Provinsi merupakan sebagai alat control terhadap pelaksanaan kegiatan yang dijalankan Pemerintah Kabupaten Kota terkait program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi

4. Pelayanan Penumpang

Tabel V.27
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Penumpang

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Kesesuaian Jadwal Pengoperasian	8	9	33	49	100%
2	Mendapatkan kursi Penumpang saat di dalam kapal	67	17	13	2	100%
3	Kesesuaian tarif yang dipungut oleh petugas	17	20	29	33	100%
Jumlah		92	46	75	84	100%
Rata-rata		30,67	15,33	25	28	99
Jumlah Rata-rata		30,98	15,48	25,25	28,28	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 3 pertanyaan yang diteliti dari indikator pelayanan pada penumpang, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 92, yang menjawab Cukup Baik berjumlah 46, kemudian

yang menjawab Kurang Baik jumlahnya 75, dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 84.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelayanan penumpang adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 30,67 atau 30,98%, yang menjawab Cukup Baik adalah 15,33 atau 15,48%, yang menjawab Kurang Baik adalah 25 atau 25,25% dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 28 atau 28,28%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan penumpang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 30,67 responden atau 30,96 % responden yang menjawab Baik.

5. Pelayanan Kendaraan

Tabel V.28
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Kendaraan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Memeriksa kendaraan beserta barang bawaan	16	19	31	33	100%
2	Mengatur kendaran didalam kapal	51	21	19	8	100%
3	Mengatur kendaraan pribadi yang turun naik kapal	33	29	21	16	100%
Jumlah		100	69	71	57	100%
Rata-rata		33,33	23	23,67	19	99
Jumlah Rata-rata		33,67	23,23	23,91	19,19	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 3 indikator yang diteliti dari sub variabel pelayanan kendaraan, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 100, kemudian yang menjawab Cukup Baik jumlahnya 69, yang menjawab Kurang Baik jumlahnya 71 dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 57.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelayanan kendaraan adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 33 atau 33,33%, yang menjawab Cukup Baik adalah 23 atau 23,23%, yang menjawab Kurang Baik adalah 23,67 atau 23,91 dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 19 atau 19,19%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan kendaraan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 33,33 responden atau 33,67 % responden yang menjawab Baik.

Dari uraian diatas rata-rata responden menjawab baik terkait pelayanan pada kendaraan saat dilapangan / operasi, namun berbeda sekali dengan pengamatan penulis dilapangan, bahwa sebagian petugas tidak menjalankan tugasnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Job Description yang mana petugas harus memeriksa kendaraan yang bermuatan, petugas mengatur kendaraan baik saat ingin masuk/keluar maupun, namun pada kenyataannya tugas ini selalu diabaikan oleh petugas. Hal ini terjadi dikarenakan lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

6. Pelayanan Kapal

Tabel V.29
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Kapal

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	petugas memeriksa dan mengawasi kebersihan didalam kapal	21	18	31	29	100%
2	Apakah kapal beroperasi Rutin setiap hari	37	29	33	-	100%
Jumlah		58	47	64	29	100%
Rata-rata		29	23,5	32	14,5	99
Jumlah Rata-rata		29,29	23,74	32,32	14,65	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 pertanyaan yang diteliti dari indikator pelayanan kapal, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 58, kemudian yang menjawab Cukup Baik jumlahnya 47, yang menjawab Kurang Baik jumlahnya 64 dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 29.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelayanan kapal adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 29 atau 29,29%, yang menjawab Cukup Baik adalah 23,5 atau 23,74%, yang menjawab Kurang Baik adalah 32 atau 32,32 dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 14,5 atau 14,65%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelayanan kapal pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat

mengacu pada 32 responden atau 32,32 % responden yang menjawab Kurang Baik.

7. Pengecekan dan Perbaikan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan

Tabel V.30
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pengecekan dan Perbaikan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	melakukan pengecekan pada fasilitas pelabuhan penyeberangan	7	12	42	38	100%
2	Melakukan perbaikan pada fasilitas pelabuhan penyeberangan	16	22	36	25	100%
Jumlah		23	34	78	63	100%
Rata-rata		11,5	17	39	31,5	99
Jumlah Rata-rata		11,62	17,17	39,39	31,82	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 pertanyaan yang diteliti dari indikator pengecekan dan perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 23, yang menjawab Cukup Baik jumlahnya 34, kemudian yang menjawab Kurang Baik jumlahnya 78, dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 63.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana kegiatan pengecekan dan perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 11,5 atau 11,62 %, yang menjawab Cukup Baik adalah 17 atau

17,17%, yang menjawab Kurang Baik adalah 39 atau 39,39% dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 31,5 atau 31,82%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelaksanaan pengecekan dan perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 39 responden atau 39,39 % responden yang menjawab Kurang Baik.

8. Keamanan dan Ketertiban

Tabel V.31
Rekapitulasi Jawaban Keamanan dan Ketertiban

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Menyediakan Pakaian Keamanan	40	13	24	22	100%
2	Apakah Petugas Keamanan dan ketertiban berada ditempat saat kapl beroperasi	31	15	32	21	100%
Jumlah		71	28	56	43	100%
Rata-rata		35,5	14	28	21,5	99
Jumlah Rata-rata		35,86	14,14	28,28	21,72	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 pertanyaan yang diteliti dari indikator ketertiban dan keamanan, tanggapan responden yang menjawab Baik jumlahnya 71, yang menjawab Cukup Baik jumlahnya 28, kemudian yang menjawab Kurang Baik jumlahnya 56, dan yang menjawab Tidak Baik jumlahnya 43.

Kemudian untuk mengetahui bagian mana pelaksanaan keamanan dan ketertiban pada penumpang adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing

tanggapan responden dan dibagi jumlah pertanyaan maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik adalah 35,5 atau 35,86 %, yang menjawab Cukup Baik adalah 14 atau 14,14%, yang menjawab Kurang Baik adalah 28 atau 28,28 dan responden yang menjawab Tidak Baik adalah 21,5 atau 21,72%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 pertanyaan yang diteliti, maka diketahui bahwa pelaksanaan keamanan dan ketertiban pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat mengacu pada 35,5 responden atau 35,86 % responden yang menjawab Baik.

5.4 Rekapitulasi Jawaban Responden dalam setiap Sub Variabel Penelitian.

Secara keseluruhan, rekapitulasi dan analisis hasil penelitian terhadap masing-masing dalam setiap Sub Variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan di daratan dan di perairan.

Tabel V.32
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pengawasan Fasilitas Pokok Dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan

No	Indikator	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Terminal Penumpang	33	10	43	13	100%
2	Fasilitas untuk kendaraan	7	16	14,5	61,5	100%
3	Fasilitas umum dan penunjang lainnya	26,5	17	34	21,5	100%
Jumlah		66,5	43	91,5	96	100%
Rata-rata		22,17	14.33	30.5	32	99
Jumlah Rata-rata		22.39	14.47	30.81	32,32	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 3 indikator yang diteliti dari sub variabel menggerakkan kegiatan dalam rangka pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau, tanggapan responden yang menjawab Baik totalnya adalah 66,5, kemudian yang menjawab Cukup Baik totalnya adalah 43, yang menjawab kurang baik totalnya 91,5 dan yang menjawab Tidak Baik totalnya sebanyak 96.

Kemudian untuk mengetahui apakah pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan Baik rata-ratanya adalah 22,17 atau 22,39%, responden yang menjawab Cukup Baik rata-ratanya adalah 14,33 atau 14,47%, yang menjawab Kurang Baik rata-ratanya adalah 30,5 atau 30,81% responden, dan responden yang menjawab Tidak Baik rata-ratanya 32 atau 32,32 %. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 indikator yang diteliti, maka diketahui bahwa pengawasan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilaksanakan Tidak Baik, hal ini mengacu pada rata-rata jawaban responden mengenai pelayanan fasilitas pokok dan penunjang pelabuhan penyeberangan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat sebanyak 32 atau 32,32 % responden yang menyatakan Tidak Baik.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Yansirman selaku Kepala UPT Pelabuhan Penyeberangan pada tanggal 14 September 2012, beliau mengatakan bahwa :

“Disini Kami sebagai penyelenggara jasa angkutan kapal Ro-Ro (di Kota Dumai dan di Pulau Rupat) Provinsi hanya memantau dan mengontrol tentang pengadaan fasilitas umum dan fasilitas penunjang jasa pelabuhan penyeberangan yang dijalankan oleh pihak Kabupaten Kota yang bersangkutan, karna hal ini telah dilakukan keputusan bersama dari pihak provinsi dan kabupaten kota, seperti perjanjian keputusan bersama yang dilakukan dengan Wali Kota Dumai Nomor 89/DISHUB/2008, yang mana Pemerintah Kota Dumai membangun fasilitas pokok pelabuhan yang terdiri dari : bangunan dermaga, bangunan jembatan, akses jalan untuk kendaraan, gang way. Jadi, kebijakan untuk fasilitas pokok dan penunjang itu tanggung jawab pemerintah kabupaten kota”

Dari hasil tanggapan responden dengan hasil wawancara penulis dapat penulis analisis bahwa Tidak Baik/maksimalnya pelayanan fasilitas pokok dan penunjang kepada penumpang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di karenakan kurangnya koordinasi antara pemerintah Provinsi dengan pemerintah Kabupaten Kota serta lemahnya kontrol dan kendali yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada pengelola yang bersangkutan.

2. Pengawasan Lapangan/Operasional.

Tabel V.33
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pengawasan Lapangan /
Operasional

No	Indikator	Tanggapan Responden				Persentase (%)
		Baik	Cukup	Kurang	Tidak	
1	Pelayanan pada Penumpang	30,67	15,33	25	28	100%
2	Pelayanan pada kendaraan	33,33	23	23,67	19	100%
3	Pelayanan pada kapal	29	23,5	32	14,5	100%
4	Pengecekan dan perbaikan fasilitas pelabuhan penyeberangan	11,5	17	39	31,5	100%
5	Keamanan dan ketertiban	35,5	14	28	21,5	100%
Jumlah		140	92,83	147,67	114,5	1188
Rata-rata		28	18,57	29,53	22,9	99
Jumlah Rata-rata		28,28	18,75	29,83	23,13	100

Sumber: Data Olahan Lapangan, 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 5 indikator yang diteliti dari sub variabel Pengawasan Lapangan/ Operasional, tanggapan responden yang menyatakan Baik totalnya adalah 140, kemudian yang menjawab Cukup Baik totalnya adalah 92,83, yang menjawab Kurang Baik totalnya 147,67 dan yang menjawab Tidak Baik totalnya 114,5.

Kemudian untuk mengetahui apakah Pengawasan Lapangan/ Operasional sudah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapl Ro-Ro Dumai-Rupat adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menjawab Baik

rata-ratanya adalah 28 atau 28,28%, yang menjawab cukup Baik dengan rata-rata 18,57 atau 18,75% responden, yang menjawab Kurang Baik dengan rata-rata 29,53 atau 29,83% responden dan responden yang menjawab Tidak Baik rata-ratanya adalah 22,9 atau 23,13%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 5 indikator yang diteliti, maka diketahui pelayanan operasional jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat oleh petugas kepada penumpang berada dalam katagori kurang Baik, hal ini mengacu pada jawaban responden dengan rata-rata 29,53 atau 29,83% menjawab Kurang Baik.

Dari data diatas dapat penulis analisis bahwa Kurang Baik/Kurang Maksimalnya pelayanan penumpang pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai-Rupat dikarenakan lemahnya kendali dan kontrol dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Karena petugas pengoperasian kapal kurang melaksanakan tugasnya dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden penelitian penulis pada pelayanan pengoperasian kapal dengan rata-rata responden menjawab 29,53 atau 29,83% dalam katagori Kurang Baik.

Pada dasarnya tugas pengawasan lapangan / operasional itu dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau secara rutin setiap kali kapal beroperasi, hal ini telah di sebutkan dalam uraian tugas (job description) Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang dipimpin oleh Kepala Kepelabuhan.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah dilakukan penulis mengenai Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat , maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan sebagai pelengkap nya, penulis akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat **Tidak Terlaksana dengan Baik**. Hal ini di terbukti dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap 2 (Dua) Sub Variabel dalam Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro tersebut yaitu:

1. Pengawasan Fasilitas Pokok dan Fasilitas Penunjang Pelabuhan Penyeberangan, yang mana pelayanan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan pada jasa angkutan kapal Ro-Ro Dumai-Rupat berjalan Kurang Baik. hal ini disebabkan lemahnya Pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau menangani masalah pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan Pulau Rupat.

2. Pengawasan Lapangan/Operasional, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa petugas pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan Pulau rupa berjalan Kurang Baik seperti yang ditetapkan oleh Keputusan Kepala Dinas Nomor : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang Standar Operasional Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau. Hal ini menunjukkan lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap pelaksana pengoperasian kapal Ro-Ro di Dumai dan Pulau Rupert.

Fakta lemahnya Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupert juga penulis temukan dari Dokumen Pengguna Anggaran (DPA) tahun 2011 Dinas Perhubungan yang menjelaskan tentang realisasi pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan hanya 18 x 9 hari dalam 1 (satu) tahun., selanjutnya wawancara pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Riau juga menyebutkan bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau pada jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan di Rupert itu sebanyak 1 (satu) atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan.

6.2 Saran

1. Pemerintah Provinsi Riau dan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi (DISHUB KOMINFO) Provinsi Riau melakukan pengecekan dan kontrol terhadap setiap penoperasian kapal Ro-Ro Dumai-Rupat
2. Seharusnya Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Kabupaten Kota berkoordinasi melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pelayanan jasa angkutan kapal Ro-Ro di Dumai dan Pulau Rupat, sehingga masyarakat pengguna jasa angkutan kapal Ro-Ro mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Pemerintah Provinsi Riau khususnya Dinas Perhubungan harus bisa memberikan sanksi yang tegas terhadap petugas yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. untuk menghindari penyelewengan-penyelewengan kekuasaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surat Al-Fajr ayat 14 *Tentang Pengawasan*

Al-Qur'an Surat Al-Hadid ayat 14 *Tentang Pengawasan*

Arikunto Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian, (Edisi Revisi III Cetakan Kesepuluh)*, Jakarta, Rienka Cipta

_____, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta, Rienka Cipta

Hasibuan S.P. Melayu, 2007 *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.

_____, 2007 *"Manajemen Dasar Pengertian, dan Masalah"*, Bandung, Penerbit Bumi Aksara.

Harbani Pasolong, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta

Herujito. M. Yayat 2001, *"Dasar-Dasar Manajemen"*, Jakarta, Grasindo.

Manullang, M. 2001, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta, Gajah Mada, Universitas Perss.

Moloeng J Lexy, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Raja Grafindo Persada

Rivaie Veithzal, 2006, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Singarimbuan, Masri. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3S,

Sofyan Safri Harahap, 2000, *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara

Sugiyono. 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, , Bandung. Alfabeta

_____, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta

Sujamto, 2004, *Sistem Pengawasan Manajemen*, Jakarta, PT. Pustaka Quantum

Sutopo, dkk, 2000. *Pelayanan Prima*. ; Jakarta, LAN

Terry G.R. dan Rue L.W. 1996, "*Dasar-Dasar Manajemen*", Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.

Umar Husein. 2004, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta PT Raja Grafindo Persada,

_____. 2003, *Metode Riset Akuntansi Terapan*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Peraturan Perundang-Undangan

Pemerintah Provinsi Riau Tahun Anggaran 2012 Tentang *Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah*

Keputusan Kepala Dinas Nomor : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 Tentang *Standar Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Di Provinsi Riau*

Keputusan Gubernur Riau Nomor :KPTS.721V/2009 tentang *Penetapan Lintas Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal*

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 52 Tahun 2004 Tentang, *Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan*

Peraturan Gubernur Riau Nomor 07 Tahun 2010 Tentang *Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan*

Peraturan Gubernur Riau Nomor 34 Tahun 2009 Tentang *Uraian Tugas Dinas Perhubungan Provinsi Riau*

Peraturan Gubernur Riau Nomor KPTS 090/DPHB-UPT.3/439 Tentang *Penetapan Pelaksanaan Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Dumai*

Peraturan Gubernur Rau Nomor 89/DISHUB/2008 Tentang *Pembangunan dan Penyelenggaraan (Ro-Ro) di Dumai Gubernur Riau dan Walikota Dumai*

Perjanjian Kerjasama Antara Pemerintah Provinsi Riau dengan Pemerintah Kota Dumai Tentang *Pengelolaan Pendapatan dan Pemeliharaan Pelabuhan Penyeberangan Kota Dumai*

Peraturan Gubernur Rau Nomor 07 Tahun 2010 Tentang *Tarif Jasa Pelabuhan Penyeberangan*

Dinas Perhubungan Provinsi Riau Tentang *Uraian Tugas (Job Description) UPT Pelabuhan Penyeberangan*